

Thera RH



**CATALOGUE  
FORMATION  
2022 - 2023**

*THERA RH, CABINET DE RÉFÉRENCE AU SENEGAL ET EN AFRIQUE POUR LA  
FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE, LE RECRUTEMENT ET LE CONSEIL RH.*



# QUI SOMMES NOUS?

## THERA RH c'est :

- 📌 Un Cabinet Africain de Formation, Recrutement et de Conseil intervenant sur 07 pays (Senegal, Mauritanie, Mali, Cote d'Ivoire, Gambie, Burkina Faso et Guinée),
- 📌 1 400 Formations et 3 Départements à votre disposition,
- 📌 Plus de 40 clients fidèles à l'expertise de nos dirigeants depuis plus de 10 ans,
- 📌 Une équipe de Formateurs et Consultants pluridisciplinaires,
- 📌 Une Vision opérationnelle, pratique et efficace de la formation et du conseil,
- 📌 Un Taux de Satisfaction des Participants et Entreprises dépassant les 90% annuels.

## ...C'est également :

- 📌 Des infrastructures modernes pour l'accueil et la formation des participants,
- 📌 Des moyens logistiques adaptés aux besoins de mobilité,
- 📌 Une mobilité Internationale de nos consultants, coachs et Formateurs,
- 📌 Mise à jour Annuelle des Besoins de Formations, de Conseil et de Coaching par notre cellule de Veille,
- 📌 Une capacité à déployer et suivre de grands projets de formation et de conseil.

## C'est enfin une offre intégrée de Conseil en :

- 📌 Diagnostic Stratégique et Organisationnel;
- 📌 Evaluation et Amélioration de votre Stratégie Marketing et de votre Performance Commerciale,
- 📌 Diagnostic Financier et Performance Cash Flow,
- 📌 Evaluation des Risques Juridiques liés au Droit du Travail,
- 📌 Diagnostic de votre Processus Achat et de votre Supply Chain,
- 📌 Evaluation de votre Démarche Qualité, SST et Préparations aux Certifications ISO 9001 ...



# ACTIVITES DE FORMATION

Avec THERA RH, votre entreprise profite du plus large catalogue de formations professionnelles de qualité. Plus de 1 400 formations sont proposées partout au Sénégal et en Afrique dans plusieurs domaines d'expertise.

RESSOURCES HUMAINES /  
MANAGEMENT / LEADERSHIP /  
DEVELOPPEMENT PERSONNEL  
ENTREPREUNARIAT / GESTION  
D'ENTREPRISE



COMPTABILITE / FINANCES /  
BANQUE/ ASSURANCE / FISCALITE  
/ CONTRÔLE DE GESTION / AUDIT  
ET CONTRÔLE INTERNE



MARKETING / COMMERCIAL/  
COMMUNICATION / PUBLICITÉ /  
TEAM BUILDING



TRANSPORT / LOGISTIQUE /  
MANUTENTION/ ACHATS /  
MARCHÉ PUBLIC



DROIT DU TRAVAIL /  
DROIT PRIVE / DROIT DES  
AFFAIRES



INFORMATIQUE/  
BUREAUTIQUE / DIGITAL



## NOTRE VALEUR AJOUTÉE DANS LA FORMATION

Nous sommes à l'écoute des besoins des professionnels et des entreprises aussi bien au Sénégal et à l'étranger. Cette veille active se concrétise notamment par des petits déjeuners 2 fois par an avec nos clients et nos formateurs, ce qui permet d'échanger agréablement sur des problématiques actuelles bien précises. Ci-dessous, les avantages des formations délivrées par THERA RH :

### Qualité de la Formation et du Conseil en Stratégie

- Formation pratique et adaptée à chaque public (cadres, employés)
- Intervenants d'excellence et d'expérience internationale
- Une méthodologie protégée et transmise à tous nos clients
- Conseil en Stratégie orientant votre entreprise vers la croissance

### Partenariats

- Partenariats avec grandes entreprises Sénégalaises et étrangères permettant de développer nos méthodes en continu
- Partenariats avec des experts nationaux et étrangers

### Développement de compétences

- Développement opérationnel de vos compétences et rapidement
- Mise en pratique des connaissances transmises
- Les formations proposées répondent aux besoins du marché de l'emploi : ressources humaines, marketing-communication, droit, finance, développement personnel, logistique & transport, formation pour centre d'appels, création d'entreprise, etc.
- Croissance de votre entreprise grâce au Conseil en Stratégie de nos experts déployés partout au Sénégal



# ACTIVITES DE CONSEILS

## CONSEIL JURIDIQUE

- . Droit du Travail
- . Droit des Affaires
- . Droit des Contrats

## CONSEIL ORGANISATIONNEL ET STRATÉGIE

- . Audit Organisationnel
- . Diagnostic Managérial
- . Stratégie de l'Entreprise

## CONDUITE DU CHANGEMENT

- . Définition des objectifs
- . Réalisation d'un audit pour identifier le besoin de changement
- . Mise en place du changement
- . Adaptation du management
- . Pilotage du changement

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- . Organisation du Département Commercial
- . Audit Force de Vente
- . Prospection Commerciale
- . Stratégie Commerciale
- . Plan de Développement Commercial
- . Performance Commerciale
- . Management Commercial Externalisé
- . Renforcer la Relation Client

## CONSEIL ACHAT

- . Organisation Département Achat
- . Audit et Diagnostic Achat
- . Réduction et optimisation des coûts
- . Management des fournisseurs
- . Stratégie Achat
- . Performance et Politique Achat

## CONSEIL EN RH

- . Audit Social et RH
- . Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- . Planification stratégique des RH
- . Ingénierie de la formation
- . Management et gestion des talents
- . Accompagnement et performance de la fonction RH
- . Externalisation de la paie

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE DANS LE CONSEIL

### Notre expérience

- . Plus de 50 clients accompagnés dans près de 12 secteurs d'activité,
- . Expérience confirmée et acquisition des bonnes pratiques sectorielles.

### Notre engagement auprès de nos clients

- . S'impliquer au quotidien avec la volonté que chaque projet soit une réussite
- . Être à l'écoute du client et comprendre ses spécificités
- . Rester pragmatique et proposer des solutions adaptées
- . Privilégier le travail en équipes et le partage de connaissances ;

### Notre rôle de conseil

- . Être force de proposition
- . Faire partager nos expériences
- . Veiller à l'intérêt de nos clients dans les solutions proposées
- . Être indépendant vis-à-vis des éditeurs

### Notre créativité et sens de l'innovation

- . Proposer des solutions créant de la valeur
- . Identifier les solutions innovantes et les partager

### La valeur ajoutée du cabinet THERA RH

Un réseau unique d'experts au Sénégal et en Afrique subsaharienne. Les consultants THERA RH sont des experts reconnus dans leur domaine qui disposent d'une grande expérience professionnelle au sein des grandes entreprises et PME du Sénégal et de l'Afrique subsaharienne.



# NOS SOLUTIONS DE RECRUTEMENT

**Vous avez besoin de CV pour vos recrutements ou pour sonder les pratiques managériales du secteur.**

## FORMULE SOURCING

### Actions de sourcing de candidatures :

(diffusions d'annonces, chasse ciblée, utilisation de notre réseau actif) :

- Envoie de CVs ciblés sans prise de contact
- Envoie de CVs avec prise de contact téléphonique sur la base d'un questionnaire élaboré conjointement.

**Vous avez besoin d'une expertise forte pour effectuer un recrutement stratégique.**

## FORMULE COMPLETE

### Recherche de profils :

- par sourcing standard ou approche direct (chasse).
- Test technique
- Analyse de personnalité
- Test psychotechnique
- Entretien structuré
- Prise de référence

**Vous souhaitez soutenir vos équipes RH internes sur une partie du processus recrutement.**

## FORMULE À LA CARTE

### Totalement sur mesure

Choisissez les actions en fonction de

vos besoins et votre contexte :

- Enjeux, coût, délai de réalisation, confidentialité des opérations.
- Mise à disposition de personnel RH qualifié : sur votre site ou à distance, et pour la durée dont vous avez besoin

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE DANS LE RECRUTEMENT

### Ce qui nous distingue

La notoriété du Cabinet s'est construite sur notre spécialisation, notre excellence opérationnelle et notre goût du défi. Chaque mission de recrutement est unique. Elle constitue l'opportunité de découvrir un nouvel environnement et nous amène à nous adapter aux attentes de notre interlocuteur par une écoute profonde et sincère permettant d'atteindre la meilleure adéquation personne/poste. La conscience professionnelle de l'équipe et le sérieux de son action permet d'entretenir avec chaque client et candidat une relation de confiance jamais démentie.

### Ce qui nous anime

Nous sommes très attachés au respect des valeurs humaines et aux règles inhérentes à l'exercice de notre profession. Celles-ci sont exigeantes. Chaque membre de l'équipe, dans son rôle, est mobilisé pendant le processus de recrutement pour apporter à chacun les explications attendues, avec transparence, tact et franchise. d'expertise.

### Ce qui nous engage

<p><b>RESPECT de l'ensemble des parties prenantes.</b> Nous exerçons notre profession dans le respect des droits fondamentaux de chacun. Nous marquons une attention particulière au respect de la vie privée et sommes très attentifs aux risques liés aux comportements discriminatoires, quels qu'en soit la nature et d'où qu'ils viennent.</p>	<p><b>PERSEVERANCE</b> : un atout majeur pour trouver le bon candidat Parce que les ressources humaines recherchées sont parfois rares, nous mettons notre persévérance à votre service. Une méthode éprouvée est mise en oeuvre jusqu'au recrutement effectif.</p>	<p><b>DÉONTOLOGIE</b> : une règle d'or Un partenariat fort avec notre client, fondé sur une relation de confiance mutuelle et pérenne ainsi que sur notre engagement au respect strict du code de déontologie professionnelle.</p>
<p><b>CONFIDENTIALITE</b> : associée à une démarche rigoureuse Les informations confiées, les annonces, les échanges et discussions, les appels téléphoniques sont toujours confidentiels et traités suivant de strictes prescriptions.</p>	<p><b>EXIGENCE dans la sélection</b> Nous recherchons pour vous la personnalité qui va réussir dans le poste à pourvoir... et pas seulement le candidat qui postule.</p>	<p><b>GARANTIE de reprise de mission</b> Notre expérience nous dicte qu'un recrutement ne se termine pas à la signature du contrat d'embauche. C'est pourquoi nous garantissons notre action sur la durée de la période d'essai de votre nouveau collaborateur.</p>

# QUELQUES RÉFÉRENCES DE NOS DIRIGEANTS



## Thera RH

(+221) 33 825 25 14

(+221) 77 854 01 01

(+221) 77 850 44 44

contact@therarh.com

[www.therarh.com](http://www.therarh.com)

Stèle mermoz, lot 36, 1<sup>er</sup> étage, App B,  
Immeuble M3 (BICIS)/ Dakar/ Sénégal



@TheraRH

---

RESSOURCES HUMAINES  
COMPTABILITE  
ACHAT  
LOGISTIQUE  
MARCHE PUBLIC  
MANAGEMENT  
COMMUNICATION ORALE  
EFFICACITÉ RELATIONNELLE  
COMMERCIAL  
RELATION CLIENT  
MARKETING  
TÉLÉMARKETING  
BANQUE  
ASSURANCE  
BUREAUTIQUE

Thera RH

CATALOGUE FORMATION

INTER-ENTREPRISES 2023

---

# PLUS QU'UNE FORMATION UN TRAINING

## EDITO

Il y a quelques années, d'une envie, d'un constat, d'un besoin de changement personnel naissait THERA RH ou comment passer de ce que l'on sait à comment on le fait...

Depuis sa création, chaque contenu de formation est créé, adapté et amélioré en interne, pour coller au plus près des problématiques de chaque client avec l'objectif constant d'apporter des outils et des techniques dont l'efficacité et la pertinence seront mesurables en situation concrète de travail. Convaincus que la qualité doit être au cœur de nos préoccupations, THERA RH compte être parmi les premiers organismes de formation à normer ses formations garantissant ainsi la performance, la rigueur et le sérieux de nos prestations.

A l'orée de notre stratégie 2023- 2025 , nous avons mis en place un site internet autour d'un catalogue de formation recentré sur ce qui fait aujourd'hui notre cœur de métier et notre expertise pédagogique : la gestion des ressources humaines et la formation professionnelle continue appliquée, toujours plus pragmatique et réalistement tournée vers l'action concrète autour d'une question fondamentale : ***comment transformer la connaissance en mots et en actes visibles?***

Nous abordons 2023 avec le même l'enthousiasme et la même énergie qu'au premier jour... Merci à tous, partenaires, stagiaires et collaborateurs de nous avoir fait grandir chaque année un peu plus..

Mamadou GUEYE  
Directrice Associée

---

## EN MOTS CLÉS

### » Passionnés

THERA RH a été créé par deux passionnés de la formation et des ressources humaines. Pour nous, tout vient et part de la bonne formation continue : la plupart des gens savent, mais ne font pas. Ils savent généralement répondre à la question quoi faire, mais butent sur le comment faire ? Nos formations s'intéressent au Comment ...

### » Opérationnels

Pour arriver à tenir cet objectif chaque module est conçu à partir de méthodes pédagogiques comportementales, qui visent l'implication, l'expérimentation puis l'appropriation d'un comportement nouveau. THERA RH , c'est : des formations courtes, pratiques et pragmatiques basées sur des techniques de gestion appliquées au Ressources humaines, à la finances, au management, commercial, efficacité professionnelle et relationnelle.

### » Pragmatiques

Extrapolée un mot latin "thera " qui signifie littéralement prendre soin . La philosophie de notre entreprise, reflétée par sa dénomination prendre soin de vos compétences, est de traduire les bénéfices de nos actions de formation par un résultat observable jusque dans notre comportement.

### » Constants

Depuis sa création, chaque contenu de formation est créé, adapté et amélioré en interne, pour coller au plus près des problématiques de chaque client et pour traduire en OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES, et en résultats visés, vos besoins et vos attentes.

60 % de l'activité de l'entreprise est consacrée aux projets sur-mesure et intra-entreprise.





### MAMADOU GUEYE

#### Directeur associé Coordinateur pédagogique

**Mamadou** est issu du monde de la formation, notamment d'Accenture où il a exercé des missions de conseil et la responsabilité de Manager de Centre de Profit.

Lors de ces expériences, la confrontation entre son parcours académique et la réalité opérationnelle l'a incité à chercher des solutions pragmatiques. Il s'est alors formé à des techniques de communication interpersonnelle, notamment la PNL, l'École de Palo Alto (systémique), la Communication Non Violente et Analyse Transactionnelle.

Ces compétences lui ont permis de créer en 2022 THERA RH et de devenir spécialiste de l'entraînement comportemental sur des thèmes liés au leadership, au management et à l'efficacité professionnelle et personnelle. Mamadou élabore et anime les séminaires de THERA RH ainsi que des cursus de formation dans les universités internes de grandes entreprises.

### FATOU SAKHO

#### Directrice associée Responsable commerciale et marketing

Fatou est à l'origine de THERA RH avec Mamadou GUEYE. Issue d'un environnement marketing et communication, elle assure le développement et la stratégie de la société en agissant sur les leviers du commercial, du marketing et de la communication.

Il y a quelques années, Fatou a endossé la casquette de chef de projet qualité afin de conduire un organisme vers une certification Qualité. Pendant 10 mois elle a mis en place des outils permettant de structurer l'entreprise dans un souci permanent de qualité et d'excellence vis à vis des clients présents et à venir...

Ce projet a été couronné de succès fin novembre 2022 puisque THERA RH a réussi l'Audit à blanc de l'Accréditation Organismes de formation. Parallèlement, Fatou est aussi le lien constant entre nos consultants et nos clients pour répondre rapidement à toutes les demandes en inter et intra entreprises, ainsi que des cursus de formation dans les universités internes de grandes entreprises.





**DOUDOU**

Doudou, a exercé durant 18 ans des responsabilités opérationnelles de développement commercial, de marketing et de management dans des groupes internationaux à forte notoriété. Il a ainsi travaillé avec des équipes multiculturelles dans différents pays.

Doudou a opéré dans le secteur du Luxe, pendant presque toute sa carrière. Il a notamment mis en place et géré un Centre de Relation Clients pour traiter les demandes et réclamations de clients exigeants. Il est donc bien rodé aux techniques de communication et à leurs subtilités.

Doudou est Coach certifié, ce qui lui permet aussi d'enrichir ses formations d'actions subtiles permettant de faire germer des changements profonds.



**MODOU**

Modou a rejoint l'équipe de THERA RH pour lui faire profiter de son expérience d'entraîneur sportif professionnel. Son expérience de management est particulière parce qu'il a encadré des équipes juniors et adultes, où sa capacité à motiver et à mobiliser était un facteur déterminant de réussite.

Il explique sa réussite par sa capacité à avoir intégré très tôt dans ses cycles d'entraînement des sessions de travail collectif et des séances de suivi psychologique, dont les parallèles avec des actes de management en entreprise sont évidents.

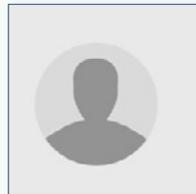
Pour confirmer son approche intuitive de la psychologie, il s'est formé à plusieurs techniques de communication interpersonnelle, notamment la PNL dont il est Maître-Praticien certifié. Il intervient en sessions de formation sur les thèmes liés à l'efficacité personnelle, la confiance en soi, la gestion du stress en situation difficile, à la motivation des équipes et aux parallèles entre le monde du sport et celui de l'entreprise.



**FATOU**

Fatou a une double culture de l'entreprise (15 années partagées entre le commercial, marketing, la formation et la direction d'une pme) et de l'accompagnement individuel (cabinet de coaching), qui lui confère une grande connaissance de la complexité relationnelle interpersonnelle et une expertise des solutions possibles.

Master en PNL, spécialiste de l'efficacité personnelle et des relations en entreprise, elle exerce depuis 10 ans le métier de consultant-formateur avec beaucoup de conviction. Avec pour atouts principaux, le sens du contact et du relationnel, l'écoute active et l'action efficace, elle arrive à motiver et stimuler tout type de public en lui faisant prendre conscience de ses potentiels et en l'aidant à mettre ses forces en adéquation avec son quotidien pour une meilleure efficacité personnelle en relation avec ses valeurs et les objectifs de l'entreprise.



**AIDA**

Aida est diplômée d'une école de commerce, qui lui a permis de faire ses premières armes en tant qu'ingénieur commerciale chez Siemens dans un environnement BtoB. Elle a exploité pleinement ses compétences lorsqu'elle a créé, développé et géré un magasin avec quelques collaborateurs. Après 6 ans, elle a souhaité se libérer du poids des charges administratives qui la détournait de sa mission première, et a décidé de mettre son expérience à disposition des autres en 2010.

Pour devenir formatrice, elle s'est formée à plusieurs écoles comportementalistes, notamment à la Programmation Neuro-Linguistique, ce qui, allié au bon sens auquel elle tient beaucoup, lui permet d'apporter un éclairage approfondi en communication interpersonnelle à ses expériences opérationnelles.





## PASCAL

Pascal a fait un parcours professionnel sans faute au sein de la SENELEC. Manager, expert-technique, négociateur, porte parole auprès des médias et Directeur de la Cellule Gestion des crises, il a cumulé expertises et savoir-faire pointu, pour atteindre le "Top Management" en tant que Directeur Général Adjoint.

Ces nombreuses années d'activité basées sur la qualité des relations humaines et du professionnalisme des différentes parties prenantes l'ont incité à partager ce capital en terme d'expériences, de savoir-faire, de recommandations ou de points d'attention... Pour lui la stratégie n'a un sens que si elle peut être déclinée de manière opérationnelle. C'est cette philosophie qui guide toutes ses interventions en formation et en conseil auprès de nos clients.

Son expérience terrain permet d'apporter à nos formations une véritable valeur ajoutée dans les domaines de l'expression orale et écrite, la négociation sociale, les relations avec les médias et les politiques

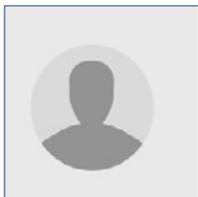


## SOPHIE

Sophie est spécialisée dans l'accompagnement du changement humain au sein des organisations. Coach certifiée, elle accompagne des cadres dans leur développement personnel et leurs problématiques managériales et commerciales.

Outre le coaching d'équipe et individuel, elle forme depuis 15 ans au management, à la communication interpersonnelle, à la gestion des conflits et à la vente.

Elle travaille sur un axe méthodologique et surtout relationnel, pour développer une plus grande efficacité interpersonnelle au sein des équipes. Avant de pratiquer le conseil, la formation et le coaching, elle a dirigé une équipe commerciale en tant que responsable d'une agence de la Compagnie Bancaire. Alliant réflexion et terrain, méthode et comportement, ses interventions sont riches d'une culture business et humaine.



## JEAN

Jean-Jacques, est coach en communication et expression orale, avec une spécialisation axée et centrée sur la voix.

Spécialiste de la voix : Il permet à chacun de maîtriser les potentiels de la voix, développer l'expressivité de la parole, enrichir son charisme lors des prises de paroles en face à face ou en public. Sa connaissance de la voix et de la scène lui permettent ainsi de maîtriser aux mieux les fondamentaux des facteurs clefs de succès de l'expression orale. Son approche pédagogique favorise l'expérimentation des participants et les fait évoluer vers un mieux être pour gagner en efficacité à l'oral.

Il forme ainsi des équipes de managers et des commerciaux. Il coache individuellement des cadres et des dirigeants d'entreprises et décline ses modules sur la voix pour des besoins de cohésion d'équipe en faisant vivre aux participants une "expérience sensorielle collective".



## SEYNABOU

Zeina suit le parcours sans faute d'une grande Ecole Supérieure de Commerce. Embauchée très tôt chez PATISEN, elle se rend vite compte que la vente n'est pas une affaire de théorie mais plutôt de pratique ! Elle découvre donc le terrain et fait ses armes avec plaisir mais aussi parfois difficultés en tant que cadre commerciale, prospectrice et gestionnaire de service après vente.

Faisant alors de la vente sa spécialité, elle poursuit sa carrière en prenant la Direction commerciale d'une agence d'intérim pendant de nombreuses années. Puis elle se tourne doucement vers le monde de la formation qu'elle aborde encore une fois du côté commercial en prenant la Direction d'une école de commerce avant de passer de «l'autre côté» pour former des équipes commerciales et participer au développement de structures dans le cadre des audits qu'elle mène auprès de dirigeants en sa qualité d'experte.



# SOMMAIRE

RESSOURCES HUMAINES	P9
COMPTABILITE	P21
ACHAT	P21
LOGISTIQUE	P31
MARCHE PUBLIC	P43
RELATION CLIENT	P52
TELEMARKETING	P61
FORMATION DE FORMATEURS	P71
MANAGEMENT	P9
COMMUNICATION ORALE	P21
EFFICACITÉ RELATIONNELLE	P31
COMMERCIAL	P43
RELATION CLIENT	P52
TELEMARKETING	P61
BANQUE	P52
ASSURANCE	P61
BUREAUTIQUE	P71
ENTREPRENARIAT	P71



# “ RESSOURCES HUMAINES

UNE BONNE FORMATION SE  
MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE  
RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>RESSOURCES HUMAINES</b> ÉLABORATION ET SUIVI DU BUDGET, DES CHARGES ET FRAIS DE PERSONNEL	P04
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> ANALYSE DES ENJEUX STRATÉGIQUES DU SIRH ET PILOTAGE DE SON DÉVELOPPEMENT	p05
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> DÉMARCHE MARKETING RH : COMMENT LA METTRE EN PLACE ET L'OPTIMISER?	P06
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> MISE EN PLACE DE LA GPEC : DU DIAGNOSTIC ET À LA GESTION DES COMPÉTENCES	P07
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> RENDRE SA STRATÉGIE DE RECRUTEMENT ET D'INTÉGRATION PLUS OPTIMALE	P08
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> GESTION DES CARRIÈRES ET DES COMPÉTENCES	P09
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> GESTION EFFICACE DES TALENTS : DE LA DÉTECTION À LA FIDÉLISATION.	P10
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> FORMATION INTERNE : ÉLABORATION DU MODULE DE A À Z.	P11
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> CONTRÔLE DE LA PAIE : MISE EN PLACE, MÉTHODOLOGIE ET OUTILS.	P12

# “ RESSOURCES HUMAINES

UNE BONNE FORMATION SE  
MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE  
RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## RESSOURCES HUMAINES

Executive Directeur des Ressources Humaines

P13

## RESSOURCES HUMAINES

Parcours Responsable Des Ressources Humaines

P14

## RESSOURCES HUMAINES

DRH : Business Partner Et Pilote Du Changement

P15

## RESSOURCES HUMAINES

Transformation Et Stratégie

P16

## RESSOURCES HUMAINES

Transformation Managériale

P17

## RESSOURCES HUMAINES

Ingénierie De La Formation

P18

## RESSOURCES HUMAINES

Droit Du Travail

P19

## RESSOURCES HUMAINES

Administration Du Personnel

P20

## RESSOURCES HUMAINES

Méthodes De Recrutement

P21

## RESSOURCES HUMAINES

Fondamentaux De La Gestion Rh

P22

## RESSOURCES HUMAINES

Gestion Des Emplois Et Parcours Professionnels

P23

## RESSOURCES HUMAINES

La Prévision Dans La Gestion Des Emplois Et Des Compétences

P24

# “ RESSOURCES HUMAINES

UNE BONNE FORMATION SE  
MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE  
RENTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## RESSOURCES HUMAINES

Les Fondamentaux De La Paie

P25

## RESSOURCES HUMAINES

Santé, Sécurité Au Travail

P26

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Comprendre les enjeux du pilotage du budget et le rôle du DRH

- ▶ Planification d'entreprise et outils de pilotage RH et financiers
- ▶ Contrôle budgétaire : articulation des différents budgets, place du budget des charges et frais de personnel
- ▶ Approches budgétaires de l'entreprise, incidences pour le DRH : BBZ, DPO, ABC, surplus de productivité globale...



##### Du salaire au budget des charges et frais de personnel

- ▶ Masse salariale et définitions
- ▶ Notion de coût complet du personnel et de coûts induits (turn-over, absentéisme, climat social)
- ▶ Charges de personnel

Cas pratique : étudier les coûts de personnel sur une entreprise fictive



#### Jour 2

##### Identifier les sources d'information et la procédure budgétaire

- ▶ De la paie à la comptabilisation des charges de personnel : bulletin de paie, comptabilité générale, trésorerie
- ▶ La nécessaire cohérence entre le budget et la comptabilité
- ▶ « familles » de budgets de charges et frais de personnel
- ▶ Développement actuel des outils informatiques de simulation budgétaire



##### Maîtriser les étapes de la construction d'un budget des charges et frais de personnel

- ▶ Déterminer la masse salariale de référence
  - ▶ Prendre en compte les « événements » budgétaires : mouvements du personnel, niveau d'activité et adéquation besoins/ressources, incidence de l'absentéisme, augmentations salariales...
- Cas pratique : construire un budget en prenant en compte les différentes étapes à respecter et les différents « événements » généralement rencontrés



##### Suivi des écarts sur budgets

- ▶ Ecart global par le budget flexible
  - ▶ Analyse effet prix et mix
  - ▶ Analyse détaillée et principales causes d'écart...
- Quiz interactif de synthèse : valider les points clés de la construction et du suivi efficaces du budget des charges et frais de personnel



Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Utiliser et gérer le budget au service de la stratégie de l'entreprise
- 2) Élaborer un budget des charges et frais de personnel et en assurer le suivi
- 3) Analyser les écarts et en trouver les causes



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines



### PUBLIC

Personnes concernées Responsables RH  
Responsables paie et rémunération  
Contrôleurs de gestion RH

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Cerner les enjeux du SIRH

- ▶ Appréhender le contexte et l'évolution de la fonction RH
- ▶ Cerner les impacts du développement des NTIC sur l'évolution de la gestion des ressources humaines

- ▶ Comprendre l'enjeu stratégique d'un SIRH pour l'entreprise et son positionnement

*Brainstorming (mindmapping) : construire une carte mentale des enjeux et impacts du développement d'un SIRH dans l'organisation des ressources humaines*

##### Clarifier les dispositifs et les notions RH clés liés au SIRH

- ▶ Comprendre l'articulation entre politique RH, schéma directeur ressources humaines (SDRH), politique informatique, schéma directeur système d'information (SDSI) et SIRH...

- ▶ Appréhender le SIRH comme atout d'optimisation de la GPEC
- ▶ Distinguer les dispositifs RH visant notamment la gestion des compétences : référentiel emploi, entretiens annuels, gestion de carrières, gestion des potentiels et des talents

- ▶ Cerner la spécificité nécessaire de la « donnée RH »

- ▶ Identifier les différentes fonctionnalités du SIRH

- ▶ Cerner le processus collaboratif/workflow

- ▶ Faire le lien entre GRH, SIRH et intelligence artificielle (AI)

*Cas pratique (démarche SWOT) : analyser l'approche du système d'information RH existant dans son entreprise*

#### Jour 2

##### Mettre en place son SIRH

- ▶ Définir les finalités stratégiques et les objectifs du SIRH

- ▶ Identifier les besoins en matière de gestion des RH

- ▶ Identifier les acteurs clés du SIRH

- ▶ Identifier les facteurs de succès et les écueils à éviter

- ▶ Utiliser des outils clés : méthodologie, cartographie fonctionnelle SIRH, cahier des charges, choix des outils

- ▶ Mettre en place un plan de développement SIRH

##### Atelier « Mon SIRH » :

- ▶ Décrire les applications/outils informatiques utilisés en GRH dans son entreprise

- ▶ Identifier ses besoins

- ▶ Analyser les écarts

- ▶ Dégager des pistes de développement

*Quiz interactif de synthèse : les points clés de la mise en place d'un système d'information RH*

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Identifier les enjeux, fonctionnalités et outils clés du système d'information des ressources humaines (SIRH)
- 2) Comprendre l'impact du choix de nouveaux outils technologiques sur la cohérence globale de la politique RH
- 3) Se positionner en qualité d'acteur RH clé dans la mise en œuvre et le développement du SIRH

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées :** DRH, RRH, Responsable de développement RH, Responsable gestion des carrières, Responsable formation, Assistant RH ou formation

Tout professionnel RH amené à contribuer à la mise en place d'un système d'information RH visant à sécuriser, optimiser les traitements des données RH et en permettre la communication

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
[mamadou.gueye@therarh.com](mailto:mamadou.gueye@therarh.com)

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## DÉMARCHE MARKETING RH : COMMENT LA METTRE EN PLACE ET L'OPTIMISER?

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Identifier les enjeux du marketing RH

- ▶ Contexte et évolution de la fonction RH
- ▶ Articulation entre les démarches de marketing et de gestion des ressources humaines
- ▶ Enjeu stratégique du marketing RH
- ▶ Impact du phénomène de digitalisation de l'entreprise et de son environnement sur le marketing RH
- ▶ Acteurs et facteurs clés de succès et écueils à éviter
- ▶ Autodiagnostic (analyse SWOT) : définir l'approche marketing RH existant dans son entreprise

##### Définir les notions et outils clés du marketing RH

- ▶ Clarification des notions de base et étapes clés de la démarche marketing : mix marketing, B2B/B2C, DPO, la marque employeur et son positionnement pour chaque segment, analyse du marché et de la cible
  - ▶ Clarification des notions de base et étapes clés de la démarche RH : ingénierie des emplois et compétence
  - ▶ Objectifs poursuivis et services concernés par le marketing des ressources humaines
- Cas pratique : décrire les compétences et comportements marketing requis pour un RRH dans la perspective du développement d'un plan marketing RH (ou autre professionnel RH selon le choix des participants)

#### Jour 2

##### Développer le marketing RH de l'entreprise

- ▶ Valorisation des statuts et expériences des salariés de l'entreprise, développement de leur fidélité et implication/engagement, développement de leurs compétences...
  - ▶ Attraction des talents extérieurs avec l'utilisation des canaux marketing de communication et de recrutement les plus pertinents
  - ▶ Analyse des pratiques de management en matière de gestion des RH et image de marque de l'entreprise et de la fonction RH
  - ▶ Gamme de produits/services et dispositifs RH à promouvoir : politique RH (emploi, formation, rémunération...), référentiels emplois, gestion de carrières, passerelle de mobilité, cartographie...
  - ▶ Moyens et supports de diffusion et communication
  - ▶ Conception et mise en place d'un plan de marketing RH
  - ▶ Atelier « Le marketing RH de mon entreprise » :
  - ▶ Autodiagnostic : identifier les bonnes pratiques de son entreprise en matière de « marketing RH » et celles qui
  - ▶ Demandent à être développées
  - ▶ Plan d'actions : formaliser quelques axes clés de développement de son plan marketing RH
- Quiz ludique : la démarche de marketing RH

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Identifier les démarches, notions et outils clés du marketing adaptés à la gestion des ressources humaines
- 2) Intégrer systématiquement la dimension marketing dans sa démarche RH
- 3) Identifier les pistes possibles de développement pour son futur plan de marketing RH

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées :** DRH, RRH, Responsable de développement RH, Responsable gestion des carrières, Responsable formation • Assistant RH ou formation

Tout professionnel RH amené à mettre en place et développer des dispositifs RH visant à resserrer les liens entre les salariés, à faire évoluer et fidéliser les salariés de son entreprise, mais également à y attirer des « talents »

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La GPEC et votre organisation

- ▶ Auto-diagnostic de vos outils et de vos méthodes de GPEC
- ▶ État des lieux de la situation actuelle à partir des outils de diagnostic existants ou à concevoir :
  - pyramide des âges
  - départ à la retraite
  - égalité hommes/femmes
  - turn-over
  - taux et types de mobilité
  - formation
  - culture managériale

##### Conduire votre GPEC comme projet de changement

- ▶ Analyser le contexte de mise en œuvre de la démarche
- ▶ Les conditions de mise en œuvre de la démarche
- ▶ Organiser efficacement votre projet et impliquer les acteurs

#### Jour 2

##### Construire les étapes clés de votre GPEC

- ▶ Réaliser le constat de l'existant des RH de votre établissement
- ▶ Construire une grille d'analyse qualitative des postes de l'ensemble de votre structure
- ▶ Appréhender l'évolution des RH de votre structure et construire des outils d'analyse prospective
- ▶ Identifier et analyser les écarts pour définir vos plans d'action

##### Intégrer la GPEC dans le pilotage RH de votre entreprise

- ▶ Construire un plan de formation nourri des analyses issues de votre démarche de GPEC
- ▶ Optimiser vos recrutements
- ▶ Formaliser à moyen terme vos besoins en recrutement
- ▶ Utiliser les outils GPEC pour dynamiser votre politique de mobilité

##### Faire de la GPEC un outil de pilotage de la masse salariale et de maîtrise des coûts

- ▶ Construire votre plan d'actions RH comme outil de pilotage de la masse salariale
- ▶ Déterminer et mettre en place des mesures correctives (politique de promotion, de recrutement, de mobilité et de formation) pour favoriser l'adéquation entre les approches "statutaires" et "compétences"

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Faire de la GPEC un outil RH pour mieux gérer l'humain et maîtriser les coûts
- 2) Évaluer, développer et valoriser les compétences
- 3) Bâtir un plan d'action RH en accord avec la stratégie de l'entreprise

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées :** DRH, responsable RH, responsable GPEC, responsable mobilité et carrières, responsable formation, chef d'entreprise

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Cerner les nouveaux enjeux du recrutement

- ▶ Rôle et coordination des différents acteurs
- ▶ Place du manager dans le recrutement
- ▶ Recrutement externe, cooptation, mobilité interne...
- ▶ Marque employeur : savoir attirer les talents
- ▶ Recrutement 3.0
- ▶ Intégration et fidélisation
- ▶ Anticipation et optimisation des coûts de recrutement
- ▶ Partage d'expériences : échanger sur l'organisation du service recrutement dans son entreprise et ses pratiques d'embauche

##### Promouvoir la diversité et intégrer les nouvelles obligations légales

- ▶ Evolution jurisprudentielle sur les discriminations et l'inégalité de traitement
- ▶ Contrats de génération, égalité femmes-hommes
- ▶ Contrats d'apprentissage, temps partiel...
- ▶ Priorités d'emploi et réintégration
- Cas pratique : distinguer les différentes formes de discrimination

##### Développer sa stratégie de recrutement

- ▶ Intégrer sa démarche à la stratégie de l'entreprise
- ▶ Homogénéiser les pratiques internes
- ▶ Mettre en place un processus de recrutement cohérent et performant
- ▶ Valoriser sa marque employeur et sa culture d'entreprise

#### Jour 2

##### Intégrer et fidéliser un nouveau collaborateur

- ▶ Moyens humains et pédagogiques d'intégration
- ▶ Livret d'accueil et informations indispensables
- ▶ Formation du salarié à son nouveau poste

##### Intégrer sa politique de recrutement dans une démarche prévisionnelle

- ▶ Comprendre la place du recrutement dans la GPEC
- ▶ Analyser la situation de l'emploi et les besoins actuels et futurs en personnel
- ▶ Construire son référentiel de compétences
- Exercice pratique : identifier les emplois types dans l'entreprise et élaborer un référentiel de compétences

##### Mettre en place une démarche mobilité

- ▶ Identifier les différents types de mobilité
- ▶ Détecter les freins à la mobilité
- ▶ Bien communiquer

##### Déterminer sa politique de rémunération à l'embauche

- ▶ Connaître les dispositifs de rémunération
- ▶ Respecter les fondamentaux (équité, prix du marché...)
- ▶ Harmoniser rémunération et compétences

##### Utiliser le SIRH pour optimiser son processus de recrutement

- ▶ Logiciels de gestion du recrutement
- ▶ Points de vigilance
- Quiz interactif : identifier les bonnes pratiques d'entreprise permettant d'optimiser ses process

❓ Réflexion : exercices de prises de conscience

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🏭 Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Déployer un processus de recrutement performant dans son entreprise
- 2) Coordonner sa stratégie de recrutement avec les autres dispositifs RH : GPEC, mobilité, formation...
- 3) Optimiser ses process RH et connaître les bonnes pratiques

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Responsables recrutement, Chargés de recrutement, Toute personne amenée à piloter la politique de recrutement de son entreprise

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## GESTION DES CARRIÈRES ET DES COMPÉTENCES

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Contexte et enjeux de la gestion des carrières

- Quelles finalités de la gestion des carrières ? Piloter les compétences, fidéliser...
- Identifier les différents modèles de carrière et étapes du développement d'une carrière
- Distinguer les notions clés : compétences, performance, potentiel, talent, projet professionnel...
- Articuler gestion des carrières et GPEC
- Échanges de pratiques sur les dispositifs en place dans les entreprises

##### Mettre en place une politique de gestion des carrières

- Les outils de la gestion des compétences : référentiel métier et compétences, entretiens annuels, entretiens professionnels, passerelles métiers
- Repérer et développer les potentiels, les talents
- Définir les critères pour apprécier le potentiel et construire des grilles de potentiel
- Piloter des revues de personnel ou "people reviews"
- Distinguer les différents types de mobilité
- Construire une politique de mobilité interne
- Les différents acteurs, étapes et conditions de succès la charte de mobilité
- L'entretien d'orientation et de mobilité interne
- Méthodologie, étapes et points clés de l'entretien
- Analyser et clarifier une demande ou un projet
- Mettre en place des actions et en assurer le suivi
- Mise en situation : conduite d'un entretien de mobilité

#### Jour 2

##### Gérer les 2ème et 3ème parties de carrière : maintenir la motivation et l'employabilité des seniors

- Emploi des seniors : spécificités des seniors, relations intergénérationnelles
- Les plafonds de carrière : diagnostic et moyens d'action
- Favoriser, valoriser et organiser la transmission des savoirs et des compétences
- Fixer un cadre : charte, outils, accompagnement
- Identifier les métiers et les compétences clés à transmettre
- Choisir les seniors concernés : clarifier les prérequis et qualités nécessaires
- Les enjeux de l'entretien professionnel pour les seniors
- Cas pratique : identifier les pistes d'actions pour maintenir la motivation et l'employabilité des seniors

- Réflexion : exercices de prises de conscience
- Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
- Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations
- Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Définir et mettre en place une politique de gestion des carrières.
- 2) Connaître les processus et outils pour optimiser la gestion des talents et la mobilité interne dans son entreprise.
- 3) Organiser et mener des entretiens de mobilité ou d'orientation.
- 4) Identifier les actions à mettre en place pour les "seniors".

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées :

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Identifier les enjeux de la gestion des talents

- Identification des enjeux clés liés à la gestion des talents
- Articulation entre politique RH, GPEC et gestion des talents
- Acteurs et facteurs clés de succès

Autodiagnostic : définir l'approche existant dans son entreprise en matière de gestion des talents

##### Définir les notions et outils clés de la gestion des talents

- Clarification des notions de compétence, potentiel, comportement, performance, motivation et talent
  - Zoom sur le rôle du manager dans la gestion des talents
  - Quelques notions clés : lien entre compétences, potentiel, motivation, performance, famille professionnelle, métiers, emploi, poste, cartographie des emplois, organisation du travail et talent
  - Référentiel emploi-compétence : l'outil de base de la gestion des talents
- Exercice d'application : décrire les compétences et les comportements requis pour un emploi

#### Jour 2

##### Développer les talents de son entreprise

- Identification des attentes collectives et individuelles des différents types de professionnels requis, de son entreprise et du marché
- Identification des points forts de l'entreprise propres à attirer et à fidéliser des talents
- Dispositifs RH visant le développement des talents : référentiel emploi, entretiens annuels, gestion de carrières, évaluation des écarts en matière de compétences requises et réellement détenues, identification des potentiels, passerelles de mobilité
- Analyse des pratiques de management en matière de gestion des compétences, des potentiels et des talents au sein de l'entreprise
- Définition des critères pour évaluer les talents
- Evaluation des talents sur la base de faits significatifs
- Intelligence artificielle (AI) au service de l'acquisition de talents...
- Mise en place de plans de développement de compétences et de talents

Autodiagnostic : identifier les bonnes pratiques de son entreprise en matière de gestion des talents et celles qui demandent à être développées

Plan d'actions : formuler quelques axes de son plan de développement des talents  
Quiz ludique : la démarche de gestion des talents

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Identifier l'articulation entre gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) et gestion des talents (ou talent management)
- 2) Identifier les démarches, les méthodes et les outils clés pour détecter et gérer les talents
- 3) Objectiver la démarche d'évaluation et de fidélisation des talents
- 4) Accompagner les managers dans la détection et le développement des talents

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées :** DRH, RRH, Responsable de développement RH, Responsable gestion des carrières, Tout professionnel RH amené à mettre en place / développer des dispositifs RH visant

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Intégrer la notion de pédagogie et ses applications pratiques

- ▶ Comprendre les 5 dimensions potentielles d'un formateur
- ▶ Caractériser la notion de pédagogie
- ▶ Mettre en perspective les 2 grands types d'objectifs d'une formation et leurs méthodes pédagogiques associées
- ▶ Intégrer la notion de scénario pédagogique
- ▶ Comprendre | Réflexion en groupe et partage d'expériences

##### Recueillir et structurer un cahier des charges

- ▶ Identifier les 2 types de commanditaires d'une formation interne
- ▶ Conduire un entretien de recueil de cahier des charges
- ▶ Structurer un cahier des charges avec les 6 composantes clefs
- ▶ Identifier les pièges à éviter dans l'élaboration d'une formation
- ▶ Expérimenter | Simulations et débriefings personnalisés
- ▶ Appliquer | Atelier : structuration du cahier des charges du cas concret de formation du participant

#### Jour 2

##### Réaliser la conception pédagogique d'une formation

- ▶ Intégrer la méthodologie de la conception pédagogique
- ▶ S'approprier les finalités, la structure du Tableau de Conception Pédagogique (TCP)
- ▶ Réaliser la conception pédagogique de son propre cas concret de formation interne
- ▶ Structurer une séquence pédagogique en 4 étapes
- ▶ Expérimenter | Atelier : réalisation de la conception pédagogique du cas concret de formation du participant

##### Élaborer une formation pour rendre le participant "acteur"

- ▶ Clarifier les "incontournables" de l'animation d'une formation
- ▶ S'approprier les techniques d'animation participative
- ▶ Identifier la méthode d'animation cohérente avec l'objectif poursuivi
- ▶ Appliquer | Atelier : conception de séquences participatives sur le cas concret du participant

##### Préparer l'introduction d'une formation

- ▶ Structurer l'introduction d'une formation en 6 étapes
- ▶ Connaître les pièges à éviter lors de l'introduction d'une formation
- ▶ Expérimenter | Atelier : structuration de l'introduction de la formation sur le cas concret du participant

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) S'approprier la dimension de pédagogie et sa mise en œuvre pratique.
- 2) Recueillir et structurer un cahier des charges de formation.
- 3) Concevoir un scénario participatif.
- 4) Définir et concevoir les supports pédagogiques.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées :

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Connaître et respecter la réglementation de la paie dans l'entreprise

- ▶ Obligations générales en matière de rémunération
- ▶ Obligations générales en matière de salaire
  - Le SMIG
- Paiement des charges et contributions sur salaires
- Les primes
- L'intéressement
- Les avantages en nature
- Les frais professionnels
- ▶ Cadre réglementaire, légal et conventionnel du salaire
- ▶ Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de paie et de rémunération

##### Connaître les différents outils de contrôle

- ▶ Sources à l'établissement de la paie : contrats de travail, loi, conventions collectives
- ▶ Livre de paie
- ▶ État des charges

##### Méthodologie à l'établissement de la paie

- ▶ Construire et utiliser le réglementaire de paie
- ▶ Veille sociale
- ▶ Collecte des éléments variables et traitement (tableaux de bord...)

#### Jour 2

##### Les points de contrôle mensuel avant le paiement des salaires

- ▶ Vérification des éléments du brut : respect des salaires minimums, des absences, des primes
- ▶ Vérification des éléments exonérés de charges sociales : frais professionnels, acomptes
- ▶ Vérification des paies particulières : sorties ou entrées en cours de mois, contrat CEE
- ▶ Vérification des charges sociales : taux, bases, plafonds et tranches
- ▶ Vérification de l'état des paiements : virements, chèques...

##### Les méthodologies de contrôle mensuel de la paie

- ▶ Paie du mois précédent (bulletins, état des paiements...)
- ▶ Contrôle par échantillonnage
- ▶ Contrôle de masse

##### Autres contrôles à périodicité différente (outils et méthodes)

- ▶ Annuel : plafond, taux de cotisations, limite d'exonération des frais professionnels, vérification du dixième et des compteurs de congés payés
- ▶ À chaque changement conventionnel, accord d'entreprise

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1) Connaître et respecter la réglementation de la paie dans l'entreprise
- 2) Connaître les différents outils de contrôle
- 3) Appréhender les points sensibles de la paie
- 4) Acquérir la méthodologie et les outils de contrôle et d'audit de la paie
- 5) Fiabiliser et sécuriser la paie

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées : Gestionnaire de paie, responsable de paie, collaborateur social dans un cabinet comptable

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Diagnostiquer les pratiques RH et définir des axes d'amélioration ;
- Anticiper et accompagner les évolutions et les changements ;
- Positionner la DRH comme acteur stratégique du changement organisationnel.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées Directeurs des Ressources Humaines (DRH), Responsables des Ressources Humaines (RRH), Responsable de Formation et Fonctions assimilées. **Prérequis** : pratique de la fonction

**Effectif** : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

HOTEL RADISSON
DAKAR

### TARIFS

**800 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 720 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 600 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

#### Jour 1

##### 1 - Situer et anticiper les évolutions de la fonction RH

- Acquérir une vision globale de la fonction RH et ses enjeux ;
- Identifier les enjeux et impacts de la fonction RH ;
- Identifier les missions, postures, rôles et compétences du DRH.

##### 2 - Optimiser les pratique RH de son organisation

- Diagnostiquer les processus RH (ADM) ;
- Cartographier les relations avec les différentes parties prenantes (Client RH)
- Repérer les axes d'amélioration et positionner la fonction RH.

##### 3 - Élaborer et défendre la politique RH

- Définir et aligner la politique RH aux contraintes de l'organisation ;
- Cartographier les clients/interlocuteurs de la politique RH ;
- Communiquer efficacement la politique RH ;
- Adapter sa communication managériale aux différents clients RH internes et externes

#### Jour 2

##### 4 - Réussir les entretiens clé en RH

- Définir la cartographie des entretiens RH ;
- Clarifier les objectifs et les postures RH dans chaque entretien ;
- Construire une structure de question type adaptées à chaque entretien ;
- Élaborer son autodiagnostic d'assertivité.

##### 5 - Bâtir un plan de développement de compétence PDC

- Anticiper les effectifs, les métiers et les compétences ;
- Définir les indicateurs et tableau de bord ;
- Lier formation et compétences et accompagner les changements organisationnels ;
- Élaborer les plans de développement individuel et collectif.

##### 6 - Être acteur stratégique de la transformation organisationnelle

- Faire adhérer à la culture de l'organisation : la méthode CRAS ;
- Identifier les outils RH pour accompagner le changement en interne
- Mobiliser les équipes pour réussir le processus de changement.

- Réflexion : exercices de prises de conscience
- Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
- Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations
- Production : exercices autour de son activité quotidienne

## PROGRAMME

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Construire un plan de formation articulé sur les besoins en développement des compétences des salariés
- S'approprier des méthodes et outils directement projets et stratégies de l'entreprise et centré sur les transposables dans le contexte professionnel

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

## PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables formation, responsables des Ressources Humaines ou membres de services chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre le plan de formation

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

## DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Jour 1

### 1. Plan de formation et stratégie de l'entreprise

- Fonder le plan annuel de formation sur les projets économiques et sociaux pluriannuels de l'entreprise
- Définir les axes prioritaires du plan
- Impliquer la direction et la hiérarchie fonctionnelle

### 2. Du recensement des besoins de formation à la préparation du projet de plan

- Une démarche participative • Un travail sur quatre entrées • Les besoins de l'unité
- Les besoins individuels
- L'approche par projet
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

### 3. Mise en forme du plan et consultation des représentants du personnel

- La mise en forme du plan, sa validation par la direction
- La validation du plan par les instances consultatives.

Jour 1

### 4. Le plan de formation : de l'ingénierie à l'achat de la formation

- La définition des cahiers des charges des actions de formation
- Le montage des actions de formation et l'optimisation de la réponse formation
- Achats sur catalogue de stages interentreprises
- Appel d'offre pour les projets intra sur mesure
- Réalisation en interne (comment animer un réseau d'animateurs internes occasionnels)

### 5. De la mise en œuvre du plan à l'évaluation de la formation

- Le lancement et le suivi des actions de formation • Les tableaux de bord et le suivi budgétaire
- Concepts et objectifs de l'évaluation
- Elaborer et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation
- Effectuer le bilan de la formation et établir le rapport.

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# RESSOURCES HUMAINES

## EXECUTIVE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

### PROGRAMME

#### MODULE 1 : L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION RESSOURCES HUMAINES POUR RÉUSSIR LES CHANGEMENTS MAJEURS

##### 1. Identifier les nouvelles exigences de la fonction Ressources Humaines et les nouveaux rôles du DRH

- Constituer une équipe de professionnels
- Professionnaliser son cœur de métier
- Dégager des gains de productivité
- Accroître sa créativité et satisfaire ses clients
- Améliorer la qualité de ses prestations et mesurer ses performances
- Qualifier les rôles, les compétences et la valeur ajoutée du DRH

##### 2. Identifier l'impact des nouvelles formes d'organisation du travail sur le management des Ressources Humaines

- Connaître les différentes formes d'organisation (hiérarchique, par projet, par processus, par réseaux)
- Connaître leur incidence en matière de GRH
- Clarifier les avantages et les inconvénients de chaque organisation et les combiner
- Identifier le rôle du DRH dans chaque type d'organisation

##### 3. Rôle du DRH dans la conduite des projets de l'entreprise

- Identifier le rôle du DRH dans le management par projet
- Maîtriser les techniques de la conduite de projet
- Mettre en place les méta-règles pour faciliter le management par projet de l'entreprise
- Connaître les spécificités du pilotage d'un projet RH

##### 4. Améliorer la qualité des processus RH

- Identifier les différents processus RH et savoir les décrire
- Faire évoluer l'organisation de la fonction RH (Décentralisation, partage, externalisation, ...)
- Savoir piloter un projet de reconception de la fonction RH
- Connaître les exigences de l'assurance qualité sur les processus RH

##### 5. Favoriser la décentralisation et le partage de la fonction Ressources Humaines avec les responsables opérationnels

- Pourquoi décentraliser et partager la fonction RH avec les responsables opérationnels
- Combiner les rôles complémentaires du DRH pour piloter le partage (rôle opérationnel, de soutien, de transfert d'expertise de coordonnateur)
- Clarifier le rôle des responsables opérationnels dans chaque processus
- Mettre en œuvre les conditions de réussite du partage (SIRH, référentiels des compétences des managers)

##### 7. Passer du DRH expert au DRH pilote de la dimension humaine

- Au cours de l'intersession, les participants réalisent un diagnostic sur la dimension RH de leur entreprise en s'aidant d'un questionnaire qualité « EFQM »

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Fournir aux participants les compétences mais aussi les grilles de lecture et les outils permettant transversales nécessaires à la mutation de leurs rôles, au DRH de devenir le pilote du changement

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées**  
DRH, Responsables RH, cadres de la fonction RH, cadres d'une unité opérationnelle ou dirigeants qui s'interrogent sur leurs pratiques et souhaitent étendre leur champ de compétences en Ressources Humaines Informations

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

HOTEL  
RADISSON

DAKAR

### TARIFS

**950 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 855 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 807 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## EXECUTIVE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

### PROGRAMME

#### MODULE 2 : DRH, PILOTE DE LA DIMENSION HUMAINE

- 1. Acquérir de nouvelles grilles de lecture pour analyser le fonctionnement des individus et des entreprises**
  - L'apport de la sociologie des entreprises pour comprendre la logique de fonctionnement d'une unité opérationnelle
  - Identifier l'intérêt et les limites de l'analyse stratégique
  - Connaître les apports des nouvelles approches en sciences humaines (théories conventionnalistes, théories de la tradition)
  - Choisir parmi les 3 approches du changement, les leviers d'action et les conditions de réussite appropriées
- 2. Réaliser avec succès une opération de changement**
  - Identifier le rôle du responsable des RH et des autres acteurs dans une opération de changement
  - Distinguer la phase stratégique de la phase opérationnelle du changement
  - Évaluer l'acceptabilité sociale du changement pour les différents acteurs (DG, le personnel, les partenaires sociaux, ...)
  - Accompagner les individus face aux transformations des situations de travail
  - Mettre la communication au service d'une réelle démarche d'appropriation
- 3. Faire évoluer la culture pour réussir les changements majeurs de l'entreprise**
  - Faire évoluer les comportements humains, les habitudes, les traditions, les représentations, les croyances des salariés
  - Intervenir sur les valeurs, symboles, héros et rites de l'entreprise pour faire évoluer la culture de l'entreprise : le coaching individuel ou d'équipe
  - Mettre les nouvelles technologies au service de la capitalisation, du partage et de l'organisation apprenante
  - Faire évoluer les pratiques managériales pour favoriser l'apparition de nouveaux comportements professionnels
- 4. Modifier les systèmes de reconnaissance de l'entreprise pour favoriser l'évolution des comportements**
  - Qu'est-ce qu'un système de reconnaissance?
  - Pourquoi s'intéresser à la reconnaissance?
  - Positionner les managers comme de véritables acteurs de la reconnaissance
  - Faire évoluer les systèmes de reconnaissance
  - Mettre en cohérence les systèmes de reconnaissance avec les orientations souhaitées.

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Fournir aux participants les compétences mais aussi les grilles de lecture et les outils permettant transversales nécessaires à la mutation de leurs rôles, au DRH de devenir le pilote du changement

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées**  
DRH, Responsables des RH, cadres de la fonction RH, cadres d'une unité opérationnelle ou dirigeants qui s'interrogent sur leurs pratiques et souhaitent étendre leur champ de compétences en Ressources Humaines Informations

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

HOTEL  
RADISSON

DAKAR

### TARIFS

**950 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 855 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 807 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## PAIE : LES FONDAMENTAUX DE LA PAIE

### PROGRAMME

#### MODULE 1 / DÉTERMINER LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU BULLETIN DE SALAIRE

##### 1. Préciser la structure du bulletin de salaire

- Identifier les différentes rubriques du bulletin de paie
- Distinguer les mentions obligatoires, facultatives et interdites
- Brainstorming : zones du bulletin de paie : ce qui est obligatoire/facultatif

##### 2. Décrire le cadre juridique du bulletin de salaire

- Préciser les obligations de remise et de conservation, la valeur juridique du bulletin
  - Connaître la périodicité et les modalités du paiement
  - Connaître les délais de prescriptions dans le cadre des erreurs et réclamations
- Cas pratique d'évaluation

#### MODULE 2 / ETABLIR LE SALAIRE BRUT D'UN BULLETIN DE PAIE SIMPLE

##### 1. Calculer les principaux composants du salaire brut

- Calculer le salaire de base : respect du SMIG et du salaire minimum conventionnel
  - Comptabiliser les primes et gratifications
- Cas pratique : étude de cas sur un salaire de base fictif et erroné Quiz : les valeurs juridiques, les montants, la décomposition du SMIG
- Décompter le temps de travail effectif : heures supplémentaires, heures complémentaires et repos compensateur Brainstorming : réflexion en sous-groupes sur le temps de travail effectif
- Cas pratique : exercice sur les heures supplémentaires et le repos compensateur

##### 2. Déterminer les avantages en nature

- Nourriture
  - Logement
  - Véhicule
  - NTIC
- Brainstorming : réflexion sur la définition d'un avantage en nature
- Quiz : valeur juridique et montants
- Cas pratique : calcul des avantages en nature

##### 3. Gérer les absences

- Gestion des congés payés : acquisition, prise des congés, fractionnement, calcul de l'indemnité
  - Brainstorming : réflexion sur les congés payés
- Cas pratique : calcul de l'indemnité congés payés
- Arrêts de travail : maintien de salaire et IJSS
  - Brainstorming : réflexion sur les arrêts de travail
- Cas pratique : exercice sur le calcul des Indemnités Journalières de la Sécurité Sociale (IJSS)
- Cas pratique d'évaluation : du brut au net, alimentation au fur et à mesure d'un bulletin de salaire suite aux exercices de la séquence

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Déterminer les éléments essentiels du bulletin de salaire
- Etablir le salaire brut d'un bulletin de paie simple
- Calculer les cotisations sociales et leur assiette
- Etablir le salaire net à payer

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées** Gestionnaires paie débutants - Assistants paie  
Toute personne n'ayant jamais ou peu pratiqué la paie et qui souhaite acquérir les techniques de base de la paie

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**500 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 450 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 425 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## PAIE : LES FONDAMENTAUX DE LA PAIE

### PROGRAMME

#### MODULE 3 / CALCULER LES COTISATIONS SOCIALES ET LEUR ASSIETTE

##### 1 . Définir les types de charges sociales : plafond, assiette, taux et paiement

- Les cotisations payées à l'IPRES
- Les cotisations liées à l'assurance chômage
- Les cotisations liées aux régimes de retraite complémentaire Quiz : beekast

##### 2 . Calculer le net imposable

- Prise en compte du prélèvement à la source (PAS)
- Cas général et cas particuliers
- Taux à appliquer

Cas pratique : déterminer la base du PAS et le montant du net imposable Cas pratique d'évaluation

##### 3 . Etablir le salaire net à payer

- Définir les frais professionnels
- Quiz : différents types de prise en charge
- Prendre en compte les retenues opérées sur le salaire net
- Quiz : saisies sur salaire
- Intégrer les opérations annexes
- Avance
- Acompte
- Quiz : différence en paie entre un acompte et une avance sur salaire

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Déterminer les éléments essentiels du bulletin de salaire
- Etablir le salaire brut d'un bulletin de paie simple
- Calculer les cotisations sociales et leur assiette
- Etablir le salaire net à payer

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées** Gestionnaires paie débutants - Assistants paie  
Toute personne n'ayant jamais ou peu pratiqué la paie et qui souhaite acquérir les techniques de base de la paie

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

**DATES & LIEUX** (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**500 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 450 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 425 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## PARCOURS RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES



### PROGRAMME



#### 1. Les nouveaux enjeux des Ressources Humaines dans l'entreprise

- Les organisations et leur évolution
- Les nouvelles approches managériales
- Éléments d'analyses stratégiques et d'analyses systémiques
- L'évolution du marché du travail



#### 2. Le RRH, garant de l'évolution des compétences individuelles et collectives

- La gestion des compétences
- Utiliser le levier formation pour dynamiser les compétences
- Mobiliser tous les acteurs



#### 3. Le RRH, gestionnaire des emplois

- Adéquation entre compétences et emplois
- Recruter et trouver les ressources adaptées à l'entreprise
- Gérer sa mobilité interne
- Superviser la gestion administrative du personnel



#### 4. Le RRH, expert en négociation sociale

- L'expertise juridique du DRH
- Interlocuteur privilégié des instances représentatives du personnel
- Les négociations obligatoires
- La gestion des avantages acquis



#### 5. Le RRH, acteur de la communication interne

- Être à l'écoute de l'entreprise et des salariés • Faire circuler les informations
- Coordonner les outils de communication : journal interne, manifestation, messagerie, intranet RH ...



#### 6. Le RRH, pilote de l'e-RH

- Les enjeux de l'informatique au service des ressources humaines
- La gestion des bases de données des ressources
- Les interfaces avec l'informatique
- Les évolutions actuelles et la mise en place d'un e-RH



Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Connaître les enjeux et situer les dimensions politiques et stratégiques de la fonction de RH
- Acquérir des connaissances sur les qualités de gestionnaire des RH



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines



### PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables des Ressources Humaines et toute personne désireuse d'évoluer dans la fonction

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

**DATES & LIEUX** (3 jours - 21h)



HOTEL  
RADISSON

DAKAR



### TARIFS

**800 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 720 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 680 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## INNOVER DANS SES MÉTHODES DE RECRUTEMENT



### PROGRAMME



#### 1 - Définir une stratégie digitale pour recruter les nouvelles générations

- Comprendre le contexte et les attentes des nouvelles générations
  - Des baby-boomers aux millenials : portaits-robots de générations
  - Appréhender l'écosystème digital et son évolution
- Exercice d'application : définition du potentiel d'un candidat Positionner le recrutement au cœur de la transformation digitale de l'entreprise
- Identifier les risques et opportunités de la transformation digitale
  - Redéfinir le rôle des RH à travers les nouvelles tendances de recrutement



#### 2 - Promouvoir sa marque employeur à travers les nouveaux outils web

- Développer sa marque employeur pour attirer les meilleurs talents
- Adopter les techniques marketing pour valoriser l'image de l'entreprise auprès de potentiels futurs collaborateurs
- Promouvoir son image de marque : valeurs, management, diversité, gestion des carrières...
- Optimiser la visibilité de l'entreprise par des actions de communication RH sur les médias sociaux



#### 3 - Définir le profil ciblé

- Attirer les candidats millenials et de la Génération Y
  - Intégrer l'impératif intergénérationnel
- Partage d'expériences : autour des problématiques générationnelles rencontrées dans vos entreprises et partage de bonnes pratiques



#### 4 - Optimiser sa stratégie de recherche des candidats sur les médias

- Maîtriser les outils et méthodes pour attirer les meilleurs profils
  - Utiliser les outils digitaux : les médias sociaux (Linkedin, Facebook, Instagram, Youtube, Snapchat...)
  - Identifier et s'inspirer des dernières tendances à travers des cas concrets d'entreprises : sites carrières, business games...
  - Associer les collaborateurs aux actions de communication : le salarié ambassadeur de l'entreprise
- Exercice d'application : recherche de profils sur les médias sociaux à partir de critères prédéfinis



#### 5 - Mettre en place des ateliers collaboratifs online et offline

- Mesurer la présence Web de son entreprise
- Développer son e-réputation



#### 6 - Identifier ses facteurs clés de succès et ceux à améliorer

Étude de cas : à partir d'une offre d'emploi, identification du portrait-robot du candidat idéal et la manière de le sourcer au mieux à travers les nouveaux outils digitaux



Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Intégrer les médias sociaux dans la communication marque employeur
- Définir une stratégie de recrutement via les médias sociaux
- Utiliser efficacement les outils numériques pour mieux recruter



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines



### PUBLIC

Personnes concernées • Responsables des ressources humaines • Responsables de la gestion des carrières et mobilité • Chargés de recrutement et collaborateurs des services RH

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## DROIT DU TRAVAIL POUR RESPONSABLES RH



### PROGRAMME



#### CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES RELATIONS RH

##### Maîtriser les sources de droit

- L'articulation loi, jurisprudence et convention collective

##### Gérer les relations avec les partenaires sociaux

- DP, DS et CHSCT

##### Gérer les relations avec les interlocuteurs extérieurs

- Médecin du travail, Inspecteur du travail

##### Intégrer les bases du contentieux du tribunal du travail

- Les étapes, les preuves et les délais



#### SÉCURISER LA PROCÉDURE DE RECRUTEMENT ET D'EMBAUCHE

##### Respecter les obligations légales en matière d'embauche

- Les formalités préalables et consécutives à l'embauche

##### Prévenir les risques d'infraction en matière d'embauche

- Les cas de discrimination à l'embauche

**Étude de cas :** analyse des différents motifs de discrimination prohibés par la loi sous l'éclairage de la dernière jurisprudence

##### Choisir le contrat de travail le plus adapté

- Le CDI, le CDD, les contrats aidés, l'intérim et le temps partiel

##### Maîtriser les clauses essentielles du contrat de travail

**Étude de cas :** analyse des clauses les plus sensibles sous l'éclairage de la dernière jurisprudence



#### PILOTER L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE TRAVAIL INTÉGRER LA RÉGLEMENTATION DE LA DURÉE DU TRAVAIL

- Le contrôle du temps de travail, forfait jours et les heures supplémentaires

##### Gérer l'absence, la maladie et l'inaptitude du salarié Sécuriser les conditions d'exercice du pouvoir disciplinaire

##### Modifier le contrat

**Étude de cas :** choix de la procédure la plus adaptée pour modifier un élément essentiel de la relation de travail



#### MAÎTRISER LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS MODES DE RUPTURE

- La démission, la rupture conventionnelle, le licenciement, la prise d'acte et la résiliation judiciaire Maîtriser les procédures de licenciement

- Le licenciement personnel et le licenciement économique

##### Évaluer les risques contentieux

**Exercice d'application :** identification des écueils à éviter dans la rédaction de lettres de licenciement



Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Intégrer efficacement les règles du droit du travail dans les décisions RH
- Mettre en place une politique RH en adéquation avec les obligations et les responsabilités de l'employeur
- Maîtriser les dernières évolutions législatives et jurisprudentielles



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines



### PUBLIC

- Personnes concernées** • Responsables et gestionnaires des ressources humaines  
• Toute personne appelée à prendre des responsabilités dans un service RH

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

**DATES & LIEUX** (3 jours - 21h)



DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**400 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 360 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 340 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## GÉRER L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL AU QUOTIDIEN

### PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser l'ensemble des aspects de la gestion du personnel • Dialoguer efficacement avec vos interlocuteurs
- Professionnaliser ses méthodes de travail

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées • Gestionnaires du personnel • Assistant(e)s des ressources humaines • Membres des services du personnel

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)



DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**400 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 360 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 340 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

#### 1- Maîtriser les aspects pratiques de l'administration du personnel

- Identifier les formalités liées à l'embauche
- Les informations à recueillir
- Les formalités préalables et consécutives à l'embauche
- Les principaux contrats de travail et leurs spécificités
- Les autres contrats : intérim, sous-traitance...
- Le régime de la période d'essai

#### 2 - Étude de cas : analyse comparée de plusieurs contrats de travail

##### Modifier le contrat de travail

- Les éléments nécessitant l'accord du salarié et leurs aspects pratiques
- Les conséquences du refus
- Gérer le temps de travail et les absences
- Les règles de base et minima à ne pas dépasser
- Les heures complémentaires et supplémentaires
- Les congés payés et les congés spéciaux
- Gérer les absences injustifiées

**Exercice d'application** : questions pratiques sur les congés et les absences  
Identifier les principales notions sur la gestion des salaires : de la rémunération globale à la paie

- Connaître les techniques de rémunération : les différentes composantes de la rémunération globale
- Gérer la paie, déclarations mensuelles et annuelles
- Gérer les absences, les congés et les RTT
- Tenir le fichier du personnel

#### 3 - Gérer la formation

- Les obligations légales
  - L'administration de la formation et les relations avec les opérateurs de compétences (OPCO)
  - Appliquer les sanctions disciplinaires
  - L'échelle des sanctions disciplinaires et leurs procédures
  - Connaître les différentes formes de rupture du contrat de travail
  - Organiser le départ du salarié : documents et procédures obligatoires
- Exercice d'application** : élaboration de la check-list des procédures à suivre pour un licenciement pour motif personnel

#### 4 - Établir les déclarations et les informations obligatoires

- Le bilan social,
- Le calendrier social

#### 5- Identifier ses interlocuteurs

- Les Institutions Représentatives du Personnel (IRP)
- Les interlocuteurs extérieurs : Sécurité sociale, Inspection du travail, médecine du travail...

#### 6 - Mettre en place une organisation efficace

- Gérer l'archivage des documents
- Lister les documents devant et pouvant être archivés • Tenir à jour les dossiers des salariés
- Faciliter le droit d'accès des salariés
- Mettre en place un reporting

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

#### 1- Cerner les enjeux de la fonction Ressources Humaines (RH)

- Lier la politique RH à la politique globale de l'entreprise
- Lier les différents types d'organisations et les pratiques RH
- Organiser la collaboration RH/manager : le partage de la fonction RH avec les opérationnels

#### 2 - Maîtriser le cadre juridique des relations de travail entre employeurs et salariés

- Connaître la hiérarchie des normes en droit du travail
- Identifier les caractéristiques du contrat de travail
- Analyser les manifestations du pouvoir de direction
- Maîtriser le rôle de l'inspecteur du travail

#### 3 - Identifier les principaux domaines de la gestion des ressources humaines

##### Le recrutement

- Connaître les différentes étapes du recrutement
- Définir la fonction et le profil de candidat
- Mettre en place des outils de sélection : entretiens de recrutement, tests de personnalité, mises en situation
- Élaborer les dispositifs d'accueil et d'intégration : livret d'accueil, parcours de qualification...
- Connaître les aspects juridiques du recrutement

**Mise en situation :** analyse d'un CV et conduite d'un entretien d'embauche

##### Le développement des compétences : les apports de la formation

- Connaître les points clés sur la formation professionnelle et les dispositifs de Formation associée : 3FPT, entretiens professionnels et plan de développement des compétences
  - Inscrire la formation dans une démarche de compétences et de GPEC
  - Élaborer le plan de développement des compétences : identifier les besoins, planifier les actions, évaluer les impacts des formations
- Test de connaissances : quizz sur les dispositifs de formation

**Exercice d'application :** arbitrage en fonction des besoins d'un salarié, de l'utilisation du dispositif de formation adapté

##### Le dispositif d'appréciation

- Cerner les enjeux de l'appréciation pour l'entreprise, les salariés et les managers
- Les étapes de l'entretien annuel d'appréciation

**Mise en situation :** réalisation d'un diagnostic sur la performance du dispositif d'appréciation en vigueur

##### La gestion des rémunérations

- Connaître les critères d'un bon système de rémunération
- Raisonner en rémunération globale : salaire fixe, partie variable
- Suivre l'évolution de la masse salariale : effet report, de Noria, d'effectif et de structure

**Exercice d'application :** sur la politique de rémunération pratiquée au sein de l'entreprise de chaque participant

##### Le climat social

- Repérer l'influence des styles de management sur le climat social
- Repérer les signes avant-coureurs de malaise dans l'équipe

**Exercice d'application :** mise en place des outils de mesure du climat social

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

- Cerner le rôle de la fonction RH
- Identifier les différents domaines de la gestion des ressources humaines et leur imbrication
- Maîtriser le cadre juridique des différents domaines afin de sécuriser ses pratiques

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

**Personnes concernées** • Toute personne souhaitant acquérir des connaissances de base en gestion des ressources humaines

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

**DATES & LIEUX** (3 jours - 21h)



DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**400 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 360 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 340 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RESSOURCES HUMAINES

## TRANSFORMATION ET STRATÉGIE RH



### PROGRAMME



#### 1. Des bouleversements technologiques et économiques d'importance porteurs de transformations organisationnelles

- Une vague technologique préfiguratrice de la 4ème révolution industrielle
- Les nouvelles formes de concurrence
- Montée en puissance de la data et ses impacts
- La centricité client
- Du global au local

#### 2. De nouvelles manières de travailler

- Quelles tendances lourdes en matière d'évolution de la population active
- La crise sanitaire a-t-elle fait évoluer les rapports au travail ?
- Enjeux et configuration du travail hybride
- Futur du travail et prospective RH : les évolutions et les invariants
- Les compétences à développer pour préparer au futur du travail

#### 3. La prise en compte par les entreprises des défis sociaux et environnementaux

- Les contours multiples de la RSE
- Les plans vers la neutralité carbone
- Portée et limites des nouveaux standards ESG
- L'expression de la raison d'être et le choix du statut d'entreprise

#### 4. Anticiper et s'adapter aux bouleversements de l'environnement

- Connecter les parties prenantes et penser écosystème
- Adapter la stratégie dans un environnement
- Créer de la valeur par l'emploi : le développement des compétences, les différences culturelles et la diversité

- Fondamentaux de la conduite du changement

- Conduite du changement et transformation

- La fonction RH partenaire

#### 5. Décliner une stratégie RH à l'appui des transformations

- Fonction RH et création de valeur pour l'organisation
- Dimensions individuelles, managériales et organisationnelles
- Les grandes étapes de la déclinaison d'une stratégie RH
- Piloter la stratégie et la performance RH : quels indicateurs ?

#### 6. Marque employeur et attraction des talents

- Comprendre ce que recouvre le concept de marque employeur • Définition et exemples de marques employeur réussies

- Méthodologie pour construire une marque employeur

- Critères de performance d'une marque employeur

#### 7. Construire une expérience collaborateur engageante

- Comprendre ce que recouvre le concept d'expérience collaborateur
- Différences avec la marque employeur, la QVT, l'engagement
- Moments précieux du cycle RH et facteurs irritants de l'organisation
- Exemples d'expériences collaborateur réussies

#### 8. Gestion, développement et rétention des talents

- L'importance du talent management dans la stratégie RH
- Intégrer les nouveaux défis – comment retenir et fidéliser
- Politiques et outils de gestion des talents dans l'entreprise
- Développer les talents et booster le potentiel des collaborateurs

#### 9. Développer ses compétences stratégiques RH

- Mapping des compétences stratégiques RH
- Développer une posture de business partner
- Quelles compétences pour piloter les transformations ?
- Faire évoluer l'organisation du département RH

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Connaître les enjeux et situer les dimensions politiques et stratégiques de la fonction de RH
- Acquérir des connaissances sur les qualités de gestionnaire des RH



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines



### PUBLIC

**Personnes concernées** Directeurs des Ressources Humaines (DRH), Responsables des Ressources Humaines (RRH), Responsable de Formation et Fonctions assimilées.

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

**DATES & LIEUX** (3 jours - 21h)



HOTEL RIU BAOBAB /  
POINTE SARENE



### TARIFS

**950 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 855 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 807 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### 1. Connaître et comprendre les notions clés

- Responsabilité : notion et mise en œuvre
- action civile, action pénale : distinctions
- Qui sont les personnes pénalement responsables ?
- l'essentiel de la procédure pénale : acteurs, tribunaux, procès, voies de recours

**Partage de pratiques :** enquêtes, perquisitions, garde à vue, audition libre, procès... comment faire face à ces différentes situations ?

#### 2. Quelles responsabilités pénales pour l'entreprise et ses dirigeants ?

- Qui est considéré comme dirigeant ?
- Délégation de pouvoirs : quelles conditions et quelles conséquences ?
- responsabilité de la personne morale : domaine, conditions et étendue
- panorama du risque pénal : risques liés à l'activité commerciale et la gestion de l'entreprise, à l'activité industrielle, aux conditions de travail
- que se passe-t-il en cas de pluralité d'entreprises concernées : travail en commun, sous-traitance ?
- qui peut mettre en mouvement l'action publique : parquet, salariés, syndicats, CHSCT, commissaire aux comptes ?

**Atelier :** rédaction de délégation de pouvoirs

✓ étape 1 : le formateur transmet les bonnes pratiques de la rédaction d'une délégation de pouvoirs et les pièges à éviter

✓ étape 2 : les participants rédigent des délégations de pouvoirs à partir de cas concrets

✓ étape 3 : le groupe réalise une correction interactive

**Partage d'expériences :** les peines et la réalité des condamnations

#### 3. La responsabilité civile encourue dans le cadre du procès pénal : le civilement responsable

- sécurité au travail : obligation de résultat, conséquences financières de la faute inexcusable
- harcèlement moral : la responsabilité de l'employeur même en l'absence de faute
- panorama des autres cas de responsabilité civile : la solidarité financière du donneur d'ordres en cas de travail dissimulé, les dommages aux tiers...

**Etude de cas :** à partir de cas concrets les participants analysent la tendance actuelle en matière de mise en cause de la responsabilité civile et prennent la mesure du risque financier (barème des Cours d'appel)

#### 4. Les indemnités de rente

Prévenir et limiter les mises en cause

- méthodologie pour établir la cartographie du risque pénal de l'entreprise
- établir une veille juridique et contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires
- assurer le respect de l'obligation légale de formation
- connaître et appliquer les procédures d'alerte
- souscrire les assurances de responsabilité nécessaires • CHSCT, délégués du personnel : ce qu'il faut savoir
- verrouiller sa communication
- intérêt et formalisation du règlement intérieur / actions à mener auprès des salariés

**Partage de pratiques :** mode d'emploi de l'audit de responsabilité

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

A l'issue du module de formation, vous serez capable de :

- Connaître l'étendue des risques de mise en jeu de la responsabilité pénale de l'entreprise et de ses dirigeants
- Arbitrer dans ses choix stratégiques
- Mettre en place des protections efficaces
- Réagir efficacement en cas de mise en cause

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en Ressources Humaines

### PUBLIC

Personnes concernées Responsable du personnel, responsable juridique de l'organisation

Effectif : min. 4 - max. 15 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMPTABILITE

UNE BONNE FORMATION SE  
MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE  
RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



<b>COMPTABILITE :</b> COMMENT EXPLOITER UN BILAN ET UN COMPTE DE RESULTAT	<b>P03</b>
<b>COMPTABILITE :</b> TRAITEMENT DES ÉCRITURES DES SALAIRES ET DES CHARGES SOCIALES EN COMPTABILITÉ	<b>P04</b>
<b>COMPTABILITE :</b> DÉMARCHE ANALYTIQUE: LA MISE EN ŒUVRE AVEC LA MÉTHODE ABC	<b>P05</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE: LA PERFECTIONNEMENT	<b>P06</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA MAITRISE LES ÉCRITURES COMPTABLES! LA TRÉSORERIE ET LE BANQUE	<b>P07</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LES COMPTABLES DE LA TVA ET SES ASPECTS JURIDIQUES	<b>P08</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA CONSOLIDATIONS DES NORMES IFRS : MÉCANISME ET APPLICATION	<b>P09</b>
<b>COMPTABILITE :</b> ÉLABORATION DES RESULTATS FISCAUX ET SON ANNEXES; IMPOTS SUR LES SOCIETES	<b>P10</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE; LA PERFECTIONNEMENT	<b>P11</b>

# COMPTABILITE

UNE BONNE FORMATION SE  
MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE  
RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



<b>COMPTABILITE :</b> LA MAITRISE DE LA MASSE SALARIALE; EVALUATION ET PREVISION	<b>P12</b>
<b>COMPTABILITE :</b> NORMES IFRS NIVEAU 1 DE LA COMPTABILITE INTERNATIONALE	<b>P13</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA COMPRÉHENSION ET L'ÉLABORATION DES COMPTES D'UNE BANQUE	<b>P14</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA MISE EN PLACE DES PROCÉDURES DE CONTRÔLE ET DE CORRECTION; LES RISQUES TVA AU SEIN DE L'ENTREPRISE	<b>P15</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LE RAPPROCHEMENT BANCAIRE; LA TRESORERIE	<b>P16</b>
<b>COMPTABILITE :</b> COMPTABILITÉ GÉNÉRALE : NIVEAU 1	<b>P17</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA MAÎTRISE DES ASPECTS COMPTABLES, FINANCIERS , FISCAUX, AMORTISSEMENTS ET IMMOBILISATIONS	<b>P18</b>
<b>COMPTABILITE :</b> LA CLÔTURE DES ÉCRITURES COMPTABLES	<b>P19</b>
<b>COMPTABILITE :</b> PERFECTIONNEMENT AUX ECRITURES COMPTABLES : LE BILAN ET LA LIASSE FISCALE	<b>P20</b>

# COMPTABILITE :

## COMMENT EXPLOITER UN BILAN ET UN COMPTE DE RESULTAT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Lire et comprendre un bilan: Les informations comptables à votre disposition

Le bilan : reflet de la situation patrimoniale de l'entreprise

La construction d'un bilan :

- distinction entre l'actif et le passif
- décomposition des différents postes

La lecture d'un bilan :

- analyse comparée sur deux années
- liste des questions pertinentes à poser à la direction

Deux notions essentielles à la compréhension d'une analyse financière :

- le fonds de roulement et l'équilibre financier
- le tableau de financement

##### Lire et comprendre le compte de résultats

Le compte de résultats : reflet de l'activité de l'entreprise

La construction d'un compte de résultats :

- la décomposition des différents postes
- la décomposition du résultat final (résultat d'exploitation, résultat financier, résultat exceptionnel)

Quelques éléments comptables indispensables à la compréhension du résultat :

- amortissements
- dépréciations
- provisions

#### Jour 2

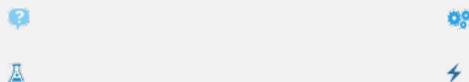
##### Comprendre et interpréter les documents comptables de son entreprise

Les questions à se poser au niveau du Bilan

- Vos capitaux propres sont-ils suffisants ?
- L'équilibre financier est-il respecté ?
- Quels sont vos besoins financiers de fonctionnement ?

Les questions à se poser au niveau du compte de résultats

- D'où provient votre résultat ?
- Comment évolue votre marge brute ?
- L'évolution de vos charges est-elle satisfaisante ?
- La « trésorerie » dégagée au cours de l'exercice est-elle suffisante ?



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre la logique comptable et financière
- Dialoguer avec leur banquier et leur expert-comptable
- Juger et apprécier l'état financier d'une entreprise

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

Personnes concernées : Toutes personnes désirant comprendre les documents comptables et financiers de l'entreprise (bilan compte de résultat et annexe). Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les salaires et les charges sociales

Présentation et analyse d'un bulletin de salaire  
 Les différents types et catégories de rémunération  
 Les charges sociales et les organismes sociaux

##### Les écritures de paie en comptabilité

L'écriture de paie, les avances et les acomptes  
 La comptabilisation d'un bulletin de paie  
 La comptabilisation des déclarations sociales et de leur paiement  
 À quelle période et à quel rythme saisir les écritures de paie

#### Jour 2

##### Fiabiliser la saisie et augmenter la rapidité de traitement des écritures de paie

L'import des écritures de paie depuis un logiciel de paie  
 La création d'écritures automatiques et les modèles de saisie

##### Le Contrôle des écritures de paie

La démarche globale de contrôle des comptes  
 Les différents types de contrôle comptable en matière de salaire  
 Mise en œuvre des contrôles des écritures de paie

- Vérification des comptes du personnel
- Vérification des comptes des organismes sociaux
- Les rapprochements pour une même période (les comptes de salaires et le livre de paie)
- La justification des écarts constatés et les corrections à apporter

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les écritures de paie et des salaires de base
- Fiabiliser la saisie des écritures pour être en conformité avec la législation sociale
- Mettre en place des procédures de vérification et de contrôle fiable
- Actualiser vos connaissances comptables en matière de salaires et charges sociales

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Les collaborateurs de services comptables ou de gestion qui souhaitent apprendre les mécanismes comptables des opérations de paie (salaires et charges sociales) et de contrôle des écritures. **Prérequis :** Aucun  
**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
 soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
 soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

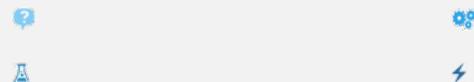
### CONTACTS

responsable inter :  
 mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## DÉMARCHE ANALYTIQUE: LA MISE EN ŒUVRE AVEC LA MÉTHODE ABC

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Insuffisance de l'information financière

Rappels sur le système comptable et financier

Pourquoi les méthodes de calcul des coûts traditionnels ne sont-elles plus adaptées ?

La comptabilité par activité (méthode ABC)

##### Les « plus » de la méthode ABC

Les enjeux d'amélioration par le système ABC

Cas Exemples pédagogique

Pertinence dans un environnement « industriel »

Pertinence dans un environnement « Prestations »

##### Les différentes étapes : Méthodologie (Etude de Cas)

Le périmètre d'analyse

Elaborer un schéma sur la construction du système

Traitement des éléments directs et indirects

Définition des concepts (ressources, activités, processus...)

Choix des unités d'œuvre ou « inducteurs »

Mesure de rentabilité selon dimensions (clients, produits, marché)

#### Jour 2

##### Mise en œuvre avec Excel – Modélisation

Construction progressive avec formules adaptées

Mise en avant des niveaux de performance

Bouclage avec la comptabilité financière

##### Assurer l'efficacité de la méthode ABC

Visualisation de cas concrets selon le domaine d'activité

Les Bonnes pratiques pour le suivi de l'outil de gestion

Rendre dynamique la visualisation des résultats (suivi mois)

Apports sur les résultats dégagés (sur l'offre, simulation, les seuils...)

##### Intégration dans le tableau de bord

Mise en évidence des chiffres clés provenant de l'analyse ABC

Exemples indicateurs liés à l'analytique

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Identifier les sources de profits de façon plus certaine

- Construire un modèle d'analyse des coûts et des résultats en interne

- Mieux comprendre les résultats financiers par la structure analytique basée sur la méthode ABC

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Cette formation est destinée à toutes personnes souhaitant analyser les performances de l'entreprise comme managers, responsable administratif et financier, contrôleur de gestion débutant ou plus expérimenté, salarié ou non,  
**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE: LA PERFECTIONNEMENT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Objectifs et organisation d'une comptabilité analytique

Définition des différentes opérations nécessitant un suivi comptable analytique

Le choix d'un système de comptabilité analytique et de suivi des coûts approprié à l'entreprise

De la comptabilité générale à la comptabilité analytique : relations et rapports

##### La comptabilité analytique et la méthode des coûts complets

Intérêts et limites d'une comptabilité analytique en "coûts complets"

Coût direct, coût indirect

Méthode des sections ou centres d'analyse

Clés de répartition et taux de frais

Choix des unités d'œuvre

Adaptations de la méthode et évolution vers la gestion par activité

##### Analyse analytique par la variabilité des charges

Analyse de la marge sur coûts variables et incidence des coûts fixes

Analyse du Seuil de rentabilité et du Point mort

La méthode du Direct Costing et du Direct Costing Evolué

Mesure de l'incidence des variations d'activité

Les coûts standards ou coût « préétablis »

#### Jour 2

##### Évolution vers une comptabilité par activité

Des centres d'analyse aux coûts basés sur les activités

Intérêt d'une démarche de comptabilité par activité :

– identifier les activités et les inducteurs d'activité

– calculer les inducteurs d'activité consommés par les activités rapportées aux objets de coût

– évaluer le coût de revient des produits et des prestations

##### Coûts standards et analyse des écarts

Le fonctionnement d'une comptabilité analytique en coûts standards

Analyse des écarts sur les coûts directs et sur les coûts indirects

De la comptabilité analytique vers le contrôle de gestion

##### Faire évoluer son système de gestion

Les étapes de mise en place d'une comptabilité analytique

Les facteurs clés de succès et les risques à éviter

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre, mettre en place et assurer le suivi de la comptabilité analytique au sein de votre entreprise

- Acquérir les différentes méthodes de calcul des coûts et des marges

- Conjuguer et exploiter à bon escient les différentes méthodes dans son entreprise

- Calculer les prix de revient et définir les prix de vente de vos produits et de vos services

- Utiliser la comptabilité analytique comme outil d'aide à la décision

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Contrôleurs de gestion, Directeurs et Responsables financiers, toute personne souhaitant s'initier aux techniques de comptabilité analytique, au suivi et à l'analyse des coûts et des prix de revient et des prix de vente. **Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le compte « Banque » dans la chaîne comptable

Le mécanisme et la chaîne comptable

Terminologie et vocabulaire : facture, acompte, avance, avoir, escompte, effet de commerce, rapprochement bancaire

L'approche des risques : la séparation des tâches entre ordonnateur et payeur, les justificatifs, les signataires et seuils de signature

##### La saisie des écritures de banque

Rappels des principes comptables et rattachement

Enregistrement sur le livre de banque

Imputation des encaissements et décaissements (lettrage)

Pièces justificatives et dates de règlement

La gestion des modes de règlement :

– chèque

– virement

– prélèvement

– lettre de change et billet à ordre

– carte bancaire

– les modes de règlement import-export

La caisse et le journal de caisse

Les devises et les différences de change

Les frais de banque

L'escompte financier accordé ou reçu (principe et comptabilisation)

Cas particuliers : sommes perçues à tort, rejets de chèque, comptes bancaires en devises, accréditifs

#### Jour 2

##### Le rapprochement bancaire

La non-simultanéité des enregistrements en banque et en comptabilité

Pointage par montant ou par journal

Comparaison entre solde en banque et solde comptable

Classement des pièces de banque

Établissement du rapprochement bancaire

Vérification et supervision du rapprochement bancaire

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser et pratiquer les écritures comptables de trésorerie et de banque

- Effectuer les rapprochements bancaires

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

Personnes concernées: Comptable ou toute personne chargée des écritures comptables de trésorerie ou de banque

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## LES COMPTABLES DE LA TVA ET SES ASPECTS JURIDIQUES

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### La notion de valeur ajoutée (VA) et les principes de la TVA

Les différentes notions de TVA : TVA collectée, TVA déductible, TVA récupérable et TVA à payer

Les différents taux de TVA applicables

##### Le champ d'application de la TVA

Identification des opérations imposables de "plein droit"

Les opérations commerciales exonérées de TVA

Les opérations dites "hors champ" d'application

L'assujettissement total ou partiel de TVA

##### Les écritures comptables de base

Les ventes (factures)

Les achats (récupération, prorata)



#### Jour 2

##### Les particularités ou exceptions

La période d'exigibilité, de récupération

L'assujettissement total, partiel

Les récupérations interdites ou contrôlées

La déclaration de TVA

##### La déclaration de TVA : périodicité et contenu

Comment comptabiliser la TVA à payer

Le contrôle de la déclaration de TVA : rapprochement du CA comptabilisé et du CA déclaré

La demande de remboursement du crédit de TVA



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- De distinguer les opérations imposables et celles qui ne sont pas imposables en matière de TVA

- De calculer la TVA récupérable de l'entreprise

- D'établir la déclaration de TVA de l'entreprise



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité



### PUBLIC

**Personnes concernées :** Comptables, assistants comptables, toute personne ayant en charge les déclarations de TVA.

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMPTABILITE :

## LA MAÎTRISE DES ASPECTS COMPTABLES, FINANCIERS , FISCAUX, AMORTISSEMENTS ET IMMOBILISATIONS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Définition et caractéristiques des immobilisations

Connaître la place des immobilisations dans le système d'information comptable

Le mécanisme comptable donnant naissance aux immobilisations

Définition et caractéristiques des immobilisations

Distinction entre les immobilisations, les charges ou autres actifs :

- Frais généraux : entretien, réparation, location, crédit-bail
- Frais d'acquisition, d'établissement, de recherche, de développement
- Titres, emballages, stocks

- Les trois familles d'immobilisations : incorporelle, corporelle, financière

- Leur place au Bilan

- L'analyse et suivi des immobilisations

##### Maîtriser les différentes opérations liées aux immobilisations (création, dépréciations fiscales et économiques, sortie du patrimoine)

- La création et l'acquisition d'une immobilisation

- Les dépréciations

- Les différents amortissements (linéaires, dégressifs, exceptionnels et économiques)

- Les provisions

- Les sorties du patrimoine de l'entreprise (valeur résiduelle, détermination des plus ou moins-values, prix de vente)

- L'évolution des normes comptables et financières IFRS en matière d'immobilisation

#### Jour 2

##### Maîtriser la comptabilisation des immobilisations et des amortissements

Comptabilisation de l'entrée dans le patrimoine

La gestion des immobilisations en cours

La comptabilisation des immobilisations à soi-même

Calcul et comptabilisation des amortissements

Linéaire, dégressif, dérogatoire

Les écritures comptables liées aux cessions d'actifs

##### Suivre l'inventaire physique des immobilisations

L'importance de l'inventaire des immobilisations pour la certification des comptes

Inventaire des investissements mobiles

Inventaire physique des investissements fixes,

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les aspects comptables, financiers et fiscaux des immobilisations

- Enregistrer les écritures et les travaux fiscaux liés aux immobilisations

- Comprendre l'influence des immobilisations dans le développement de l'entreprise

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

Personnes concernées: Comptable, Assistant(e) comptable, Assistant(e) fiscalité, Gestionnaire des immobilisations

Prérequis :Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## ÉLABORATION DES RESULTATS FISCAUX ET SON ANNEXES; IMPOTS SUR LES SOCIETES

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Rappel du principe de résultat comptable et du résultat fiscal

Le résultat comptable

Le résultat fiscal

##### Détermination du résultat fiscal : étude des principales réintégrations et déductions

Les provisions et charges non admises en déduction du résultat fiscal

Les amortissements non déductibles

Le régime des plus ou moins-values

Les écarts de valeurs liquidatives

Les produits non imposables

#### Jour 2

##### Remplir la partie comptable de la liasse fiscale

Le tableau : immobilisations

Le tableau : amortissements

Le tableau : provisions

##### Remplir la partie fiscale de la liasse fiscale

La détermination du résultat fiscal

Le calcul de l'impôt

Les tableaux

détermination du résultat fiscal

provisions non déductibles

le tableau d'affectation des résultats et renseignements divers

détermination des plus ou moins-values

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre les principes de détermination du résultat fiscal
- Assimiler les principes de base de l'établissement de la liasse fiscale
- Établir l'ensemble des 18 feuillets fondamentaux de la liasse fiscale
- Comprendre les liaisons existant entre les états afin d'effectuer les différents contrôles de validité
- Approfondir les aspects fiscaux liés à ces supports

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Comptables, responsables comptables et financiers, Contrôleurs de gestion, Avocats, collaborateurs cabinet d'experts-comptables, Commissaires aux comptes

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMPTABILITE :

## LA COMPTABILITE GÉNÉRALE; LA PERFECTIONNEMENT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Rappel des fondamentaux de la comptabilité générale

L'organisation comptable et l'utilisation du plan comptable

Les journaux d'achats, de ventes et de trésorerie

Les documents de la comptabilité

##### Le bulletin de paie en comptabilité générale

Présentation d'un bulletin de paie

Les variables de paie

Les avances et acomptes

##### Les opérations de trésorerie en comptabilité générale

Le traitement des effets de commerce

Les différences de règlement

Les impayés

Les prêts et les emprunts

Les dépôts et cautionnements

Les valeurs mobilières de placement

#### Jour 2

##### Comptabiliser les acquisitions et cessions immobilisations

Définition d'une immobilisation corporelle, incorporelle et financière.

Évaluation du coût d'acquisition

Le traitement comptable des frais d'acquisition

Les immobilisations générées à l'interne :

L'évaluation du coût de production et la comptabilisation de la production immobilisée

Les avances et acomptes – Les retenues de garantie – Les dépenses d'entretien et réparation (distinction entre charge et immobilisation) – Les mises en rebut et cessions

##### La taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

Le mécanisme de la TVA

– Les principes de la TVA sur les débits et la TVA sur les encaissements

– Le principe des opérations intracommunautaires

– Contrôler des comptes de TVA (rapprochement)

Comptabilisation de la TVA



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser l'organisation du système comptable et les obligations légales
- Analyser et enregistrer les opérations comptables complexes
- Comprendre l'organisation d'un compte de résultat et d'un bilan
- Passer les écritures de bilan et de fin d'exercice
- Contrôler et justifier ses comptes
- traiter les opérations d'investissement

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

Personnes concernées: Comptables, chefs d'entreprise

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMPTABILITE :

## LA MAITRISE DE LA MASSE SALARIALE; EVALUATION ET PREVISION

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La notion de masse salariale

- La part contrainte et les évolutions contraintes
- La part maîtrisée et les évolutions maîtrisables
- La part discrétionnaire

##### Les outils de pilotage de la masse salariale

Les outils de pilotage à court terme

- La G.P.E.C.
- Le bilan social
- La prospective de masse salariale

Les outils de pilotage à moyen terme

- L'analyse rétrospective
- La préparation budgétaire : les simulations
- L'exécution budgétaire : le tableau de bord

#### Jour 2

##### Prévoir la masse salariale

Le calcul de la masse salariale

- Principes de calcul
- Masse salariale de l'effectif stable
- Influence des mouvements de personnel

Notion d'effet report

- Évolution en niveau
- Évolution en masse
- Effet report

##### Analyser et décomposer l'évolution de la masse salariale

Mise en évidence des écarts

- Écart sur effectif
- Écart de structure
- Écart de composition d'ancienneté
- Écart sur taux nominal

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser la masse salariale de l'entreprise
- Prévoir les effets des décisions prises en matière de masse salariale sur le futur
- Evaluer ses marges de manœuvres
- Eviter les risques de sur ou sous-évaluation de ses prévisions
- Gérer les effets et les écarts par rapport au budget

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Responsables paie et ressources humaines, Contrôleurs de gestion, Responsables administratifs, Responsables d'unités commerciales

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de  
Conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en  
situations

Intégration : exercices autour d'une  
méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité  
quotidienne

# COMPTABILITE :

## NORMES IFRS NIVEAU 1 DE LA COMPTABILITE INTERNATIONALE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le contexte et les enjeux

Organisation et normalisation du droit comptable

Les référentiels comptables africain , européen, américain (les US-GAAP) et international (IFRS)

L'impact des normes IFRS sur les comptabilités nationales

L'organisation de l'IASB

##### Principes comptables fondamentaux

Rappel de l'évolution du cadre réglementaire sénégalais et des évolutions de son cadre comptable

Comparaison entre le plan comptable général UMOA et les normes internationales IFRS

##### Contenu et présentation des états financiers IFRS

Le bilan

Le compte de résultat

Le tableau des flux de trésorerie (IAS 7)

Le tableau de variation des capitaux propres et notes annexes

#### Jour 2

##### Étude d'opérations comptables particulières : enregistrement et d'évaluation

La comptabilisation des stocks

Évaluation et comptabilisation des immobilisations

Traitement des leasing

Traitement des amortissements

Traitements des provisions client

##### Apports des normes en matière financière et de gestion

La comptabilisation des provisions et des engagements de retraite

La comptabilisation des produits

L'évaluation des instruments financiers

Le test de dépréciation

L'évaluation des provisions

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre les principes fondamentaux des normes IFRS
- Comparer le référentiel français et US GAAP avec les normes IFRS et comprendre les différences
- Présenter les états financiers qui changent avec la norme (bilan, compte de résultat, etc)
- Étudier les opérations particulières IFRS

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Responsables et collaborateurs comptables, contrôleurs de gestion, analystes financiers, experts-comptables, commissaires aux comptes

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les banques, des sociétés commerciales pas comme les autres

##### La banque : ses métiers, son rôle et ses obligations

##### Comprendre en quoi les banques sont des sociétés commerciales pas comme les autres

##### Les différents états financiers que doivent produire les banques

##### Les comptes publiables : sociaux et consolidés

##### Les reportings réglementaires

##### La liasse fiscale

##### Les documents constitutifs des états financiers, généralités

##### Le bilan

##### Le hors bilan

##### Le compte de résultat

##### L'annexe

#### Jour 2

##### Les comptes sociaux publiables des banques, présentation

##### La présentation du bilan

##### La présentation du hors bilan

##### La présentation du compte de résultat

##### La présentation de l'annexe

##### Les liens entre ces différents documents

##### Zoom sur les différences de présentation avec les comptes sociaux des sociétés commerciales non bancaires

##### Les comptes sociaux publiables des banques, contenu du bilan

##### Identifier et comprendre le contenu des postes spécifiques du bilan

##### Zoom sur les éléments spécifiques du bilan bancaire :

##### - Les titres

##### - Les provisions en moins de l'actif et au passif

##### - Présentation de l'aide-mémoire, contenus des postes du bilan



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Découvrir l'ensemble des états financiers que doivent produire les banques
- Comprendre la présentation des comptes sociaux bancaires
- Se familiariser avec les contenus spécifiques du bilan et du compte de résultat
- Savoir utiliser le Plan de Comptes des Établissements de Crédit (PCEC)
- Se repérer dans l'organisation comptable des banques
- Décrypter le processus d'arrêté des comptes



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité



### PUBLIC

**Personnes concernées:** Personnes ne connaissant pas la comptabilité bancaire et qui ont besoin d'acquérir les bases minimales pour lire et comprendre les comptes des banques et ou dialoguer avec les collaborateurs

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMPTABILITE :

## LA MISE EN PLACE DES PROCÉDURES DE CONTRÔLE ET DE CORRECTION; LES RISQUES TVA AU SEIN DE L'ENTREPRISE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les risques liés à la réalisation de certaines opérations

Les débours

Les échanges et les doubles ventes

Les réductions de prix

Les indemnités et les subventions

Les différentes opérations immobilières : locations, livraisons à soi-même d'immeubles ou de travaux

Les produits financiers

Les restructurations : frais de cession des titres

##### Les risques liés à la réalisation d'opérations internationales

Les Exportations et livraisons

Les opérations triangulaires

La TVA facturée à tort à un client étranger

Les achats en franchise

Les Prestations de services

Les défauts d'autoliquidation

#### Jour 2

##### Risques liés au formalisme

Les différentes mentions sur les factures

Les impayés

Les déclarations spécifiques (DEB, DES) et registres

##### Risques de remise en cause du droit à déduction

La TVA facturée à tort par le fournisseur ou le prestataire

La récupération à tort de la TVA

Erreur d'affectation d'une dépense à un secteur d'activité

Défaut de régularisation d'une TVA antérieurement déduite

##### Risques liés au décalage dans le temps

Le paiement tardif de la TVA

Anticipation du droit à déduction

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Elaborer la typologie des risques TVA dans l'entreprise dans une optique d'audit.

- Mettre en place des procédures permettant le contrôle et la correction des risques TVA

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Responsables fiscaux, comptables, financiers, auditeurs, avocats, experts-comptables, commissaires aux comptes.

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## LE RAPPROCHEMENT BANCAIRE; LA TRESORERIE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'enregistrement des opérations de trésorerie

Les comptes du PCG utilisés pour les opérations de trésorerie (La classe 5 « Comptes financiers »)

Date d'enregistrement des opérations de trésorerie

Le traitement du Compte d'attente

Le fonctionnement des comptes financiers

Le compte Caisse (déficit et excédent de caisse)

Les comptes Banque (compte en monnaie nationale) et CCP

– l'émission et la réception de chèques

– l'incidence comptable des autres moyens de paiement (ordre de virement, avis de prélèvement, TIP- titre interbancaire de paiement, carte bancaire)

– les opérations de virement interne

#### Jour 2

##### Le rapprochement bancaire

Principes de rapprochement bancaire

Réalisation du pointage des Comptes de banque et de trésorerie

Réalisation du rapprochement bancaire

Comptabilisation des écritures liées au rapprochement bancaire (écritures de régularisation)

Le dénouement financier des opérations marchandes

Les opérations au comptant

Le paiement différé – le crédit sans garantie

Les effets de commerce – le crédit avec garantie

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- L'enregistrement des opérations de trésorerie

- Le rapprochement bancaire

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Comptables, secrétaires et assistantes ou assistants comptables, toute personne ayant en charge les déclarations de TVA.

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE :

## COMPTABILITÉ GÉNÉRALE : NIVEAU 1

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Principes des bases de la comptabilité générale

Les principes et les règles de la comptabilité générale

Notions de flux exprimés en termes d'emploi et de ressource (destination et origine du flux).

Partie double : comptes débités et comptes crédités

L'organisation de la comptabilité générale

Le plan comptable général

Les journaux : le journal de banque, le journal de caisse, le journal des achats, le journal des ventes, le journal de OD (opérations diverses)

Le grand livre,

La balance générale et les balances auxiliaires

Les documents de synthèse : le bilan, le compte de résultat et l'annexe

#### Jour 2

Les écritures comptables simples de base

La comptabilité fournisseurs : l'enregistrement comptable des achats (Factures, Avoirs, Emballages, Frais de port)

– Les achats de marchandises

– Les achats d'immobilisations

– Les achats à l'étranger

La comptabilité clients : l'enregistrement comptable des ventes (Factures, Avoirs, Emballages, Frais accessoires, Recettes au comptant, Frais de port)

L'enregistrement des flux financiers : le compte de banque

– L'enregistrement comptable d'un règlement client ou fournisseur

– L'état de rapprochement bancaire

– La caisse

🧠 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔧 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Principes des bases de la comptabilité générale
- L'organisation de la comptabilité générale
- Les écritures comptables simples de base
- La TVA
- Les salaires et les charges sociales en comptabilité générale
- Les immobilisations et les amortissements
- Les réductions de prix : rabais, remise, escompte
- Les effets de commerce
- L'analyse des comptes

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Collaborateur chargé de la comptabilité ou toute personne ayant à connaître les bases et le vocabulaire de la comptabilité générale.

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

**Prise de connaissance du référentiel IFRS et compréhension du processus de consolidation**

**Cadre réglementaire et normatif des IFRS**

**Les normes définissant la présentation des états financiers**

– IAS 1 (Présentation des états financiers)

– IAS 7 (Tableau des flux de trésorerie)

– IAS 34 (Etats financiers intermédiaires)

– IAS 33 (Résultat par action)

– IFRS 8 (Information sectorielle)

– IFRS 5 (Actifs non courants destinés à être cédés et abandons d'activités)

**Présentation du processus global de consolidation**

**Appréciation du périmètre et détermination des méthodes de consolidation**

**Définition de l'ensemble à consolider : le périmètre de consolidation**

**Les méthodes de consolidation**

#### Jour 2

**Opérer les écritures d'homogénéisation et les retraitements**

**Conversion des états financiers en devises étrangères**

**Les contrats de location-financement**

**Les amortissements**

**Les indemnités de fin de carrière**

**Les écarts de conversions actifs et passifs**

**Opérer les éliminations et autres ajustements**

**Comptes et transactions intragroupe, provisions sur entreprises consolidées**

**Résultats internes : cessions d'actifs internes, marges sur stocks, dividendes...**

**Élimination des titres consolidés ; calcul et traitement du goodwill (écart d'acquisition)**

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

– Comprendre le mécanisme de consolidation, et les normes IFRS

– Maîtriser et appliquer les principales opérations de consolidation

– Participer à la mise en œuvre de la consolidation au sein d'un groupe

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Consolideurs, Comptables, Responsables comptables et financiers, Contrôleurs de gestion

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

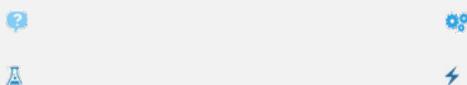
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# COMPTABILITE : LA CLÔTURE DES ÉCRITURES COMPTABLES

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Écritures comptables fournisseurs et achats

Justifications des charges et écritures de séparation des exercices comptables

Mise en relation et justification des achats et des stocks (contrôle des marges)

Justification des soldes et écritures de régularisation (analyse de l'incidence de la TVA)

#### Écritures comptables clients et ventes

Contrôle des ventes et des produits et écritures de séparation des exercices

Mise en relation avec la marge commerciale

Justification des soldes et écritures de régularisation (analyse de l'incidence de la TVA)

#### Écritures comptables des immobilisations

Inventaire des immobilisations et écritures de régularisation des immobilisations

Détermination des taux d'amortissements et calculs des dotations aux amortissements

Estimation du montant des provisions pour risques et charges . . .

### Jour 2

#### Écritures comptables des stocks

Régularisations d'inventaire des stocks et en-cours

Examen des risques et calcul des provisions

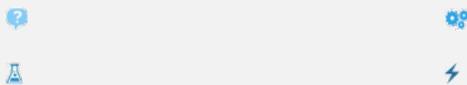
#### Écritures comptables fiscales

Les méthodes de contrôle de la TVA (fonction du régime d'assujettissement de l'entreprise)

L'évaluation des charges à payer et des produits à recevoir

Les mesures d'allègements fiscaux et sociaux : incidence sur les charges et les produits

L'évaluation et le calcul de l'impôt sur les sociétés (IS)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Pointage et justification de tous les soldes comptables des comptes de tiers

- Enregistrement de toutes les écritures de régularisation correspondantes

- Recherche, organisation, évaluation et enregistrement comptable des opérations concernant la séparation des exercices

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

## PUBLIC

Personnes concernées: Responsables comptables, responsables financiers, chefs comptables et comptables uniques.

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

10 et 11 avril 2023 DAKAR

18 et 19 décembre 2023 DAKAR

## TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Rappel des principes et des règles comptables pour la clôture du bilan

Le principe de continuité d'exploitation

Le principe d'indépendance des exercices

Le principe des coûts historiques

Le principe de prudence

Le principe de permanence des méthodes

Le principe de non-compensation

Le principe d'intangibilité du bilan d'ouverture

Fiabiliser et finaliser l'élaboration des comptes pour la clôture : les étapes à respecter

Identifier les facteurs qui ralentissent les travaux de clôture

Procéder à la revue du contrôle interne

Comment utiliser le manuel des procédures comptables

Le dossier de révision des comptes annuels

#### Jour 2

##### L'arrêté des comptes en comptabilité générale

Les amortissements linéaires et dégressifs

Taux, base et modalités de calcul, enregistrement comptable, cessions et mises au rebut, les subventions d'investissement

Les stocks et les en-cours :

– évaluation

– dépréciation

– enregistrement comptable

Les comptes de tiers et les comptes de trésorerie, la justification des soldes, les factures ou avoirs à recevoir, les factures ou avoirs à recevoir, les factures ou avoirs non établis, les provisions pour dépréciation (clients douteux, vmp)

Les provisions pour risques

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Se perfectionner en comptabilité pour arriver jusqu'au bilan, le compte de résultat et la liasse fiscale

- Maîtriser les écritures de fin d'exercice comptable

- Se préparer et réaliser la clôture des comptes en comptabilité générale

- Être autonome dans l'élaboration de la liasse fiscale et de l'annexe

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en comptabilité

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Responsables et collaborateurs des services comptables et financiers, comptable unique, collaborateurs experts comptables

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

10 et 11 avril 2023 DAKAR

18 et 19 décembre 2023 DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# “ ACHAT

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>ACHAT :</b> MESURER ET NEUTRALISER LES RISQUES ET LES CONTRATS D'ACHATS	P04
<b>ACHAT :</b> ANALYSE DES BESOINS OPÉRATIONNELLES ET DES CHARGES FONCTIONNELS	P05
<b>ACHAT :</b> PRATIQUE OPÉRATIONNELLE DES ACHATS	P06
<b>ACHAT :</b> PILOTAGE DE LA FORMATION ACHAT. ORGANISATION ET TABLEAU DE BORD	P07
<b>ACHAT :</b> OUTILS ET MÉTHODES D'AMÉLIORATION ET DU PROCESSUS ACHATS SOUS-TRAITANCE	P08
<b>ACHAT :</b> LA NÉGOCIATION DES ACHATS	P09
<b>ACHAT :</b> LES PRATIQUES ACHATS	P10
<b>ACHAT :</b> LES RÈGLES DOUANIÈRES EN MATIÈRE DE COMMERCE INTERNATIONAL: LES INCOTERMS	P11
<b>ACHAT :</b> LE MARKETING DES ACHATS	P12

# “ ACHAT

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>ACHAT :</b> LE DROIT DES CONTRATS D'ACHAT	P13
<b>ACHAT :</b> L'ORGANISATION DES ACHATS: LA DIRECTION	P14
<b>ACHAT :</b> FORMATION A LA FONCTION ACHAT	P15
<b>ACHAT :</b> DIAGNOSTIC DE LA FONCTION ACHATS ET SES FONDAMENTAUX	P16
<b>ACHAT :</b> NÉGOCIATION DE SES ACHATS DE MANIÈRE EFFICACE ET D'ATTEINDRE SES OBJECTIFS	P17
<b>ACHAT :</b> ÉVALUATION ET METHODE DES FOURNISSEURS :SOURCING ET OUTILS POUR ACHETEURS EFFICACES	P18
<b>ACHAT :</b> LA PRATIQUE DE L'AUDIT FOURNISSEUR	P19
<b>ACHAT :</b> PERFECTIONNEMENT À LA NÉGOCIATION D'ACHATS ET LA SITUATION DIFFICILE	P20
<b>ACHAT :</b> OPTIMISATIONS DES COÛTS D'ACHATS	P21

# “ ACHAT

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>ACHAT :</b> LA MAITRISE DES ACHATS DE FRAIS GÉNÉRAUX ET DES PRESTATIONS DE SERVICES	P22
<b>ACHAT :</b> LES MOYENS DE PAIEMENT À L'INTERNATIONAL: LES INCOTERMS	P23
<b>ACHAT :</b> LES ACHATS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES	P24
<b>ACHAT :</b> LA PRATIQUE DES ACHATS : LA NÉGOCIATION	P25
<b>ACHAT :</b> L'APPROCHE JURIDIQUE DES ACHATS A L'INTERNATIONAL	P26
<b>ACHAT :</b> FORMATION DES ASSISTANTS :L' ACHAT ET L'APPROVISIONNEMENT	P27
<b>ACHAT :</b> L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DES ACHATS:10 ASTUCES POUR FAIRE BAISSER LES COÛTS D'ACHATS	P28

# ACHAT :

## MESURER ET NEUTRALISER LES RISQUES ET LES CONTRATS D'ACHATS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Maîtrise de la performance achat, process internes

- considérer la structure du portefeuille fournisseurs et les partenariats industriels
- intégrer la politique RSE et développement durable
- prendre en compte les aléas du marché : contexte et évolutions macroéconomiques, facteurs liés aux

##### Pays d'origine des fournisseurs

- identifier les risques spécifiques aux fournisseurs : process qualité, capacité du fournisseur à satisfaire
- la demande, dépendance commerciale et/ou technologique

- Autodiagnostic : déterminer les critères importants et la culture de son entreprise

- Quiz interactif : les contrats et leurs spécificités juridiques

#### Jour 2

##### Mesurer les impacts d'un pilotage défaillant

- estimer le poids financier : rentabilité et défaillance du fournisseur, gestion de la trésorerie fournisseurs
- apprécier les conséquences d'une prise en compte insuffisante du contexte juridique : négociation et signature des contrats
- spécifier la typologie des risques à considérer pour une entreprise
- mesurer les risques spécifiques à certaines activités

- Atelier « Identification des risques » :

quiz interactif : quels sont les risques dont nous devons nous prémunir ?

cas pratique : établir la méthodologie permettant d'identifier les risques liés à une activité, les répertorier et les organiser

jeu pédagogique : jeu de concession

##### Prévenir le risque à l'aide d'indicateurs et le neutraliser

- se doter d'indicateurs pertinents selon la nature des dangers : internes, externes, spécifiques aux

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Piloter l'exécution de ses contrats d'achat de manière la plus efficiente, étape par étape
- Disposer d'outils de suivi et de contrôle
- Anticiper et résoudre les risques d'exécution de ses contrats

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables et collaborateurs des services Achats • Juristes  
Tout responsable et opérationnel concerné par les achats

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# ACHAT :

## ANALYSE DES BESOINS OPÉRATIONNELLES ET DES CHARGES FONCTIONNELS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Comprendre le lien achat entre les services de l'entreprise

- rôle et les 3 missions des achats
- acteurs liés au cahier des charges et leur rôle
- coordination entre les services
- Partage de pratiques : déterminer les critères directeurs et la culture de l'entreprise

- Quiz interactif : quel est le rôle des achats ?

##### Cerner les enjeux du cahier des charges fonctionnel et technique

- expression du besoin : définition et rôle dans le processus achat
- le brainstorming pour clarifier le besoin et la matrice ACDE associée
- importance de l'innovation et de la création de valeur dans la démarche
- étapes de la gestion du risque à respecter
- Cas pratique : mise en œuvre de la matrice « Analyse de besoin »

#### Jour 2

##### Maîtriser les bases du cahier des charges

- fondamentaux : contenant et contenu
- points clés du cadre juridique
- types de besoins
- notions de fonctions principales et de fonctions secondaires
- transcrire chaque besoin en fonctions
- établir l'arborescence des fonctions
- réaliser l'analyse de la valeur et l'analyse fonctionnelle
- Étude de cas : analyse de la valeur et analyse fonctionnelle

##### Construire le cahier des charges

- organiser le cahier des charges
- gérer la communication avec les interlocuteurs
- établir la synthèse des éléments et formaliser les documents suivant le contexte
- Cas pratique : rédaction de cahiers des charges fictifs ou apportés par les participants

- Quiz interactif : que faire et ne pas faire ?

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Rédiger un cahier des charges représentatif des besoins
- Analyser l'expression du besoin et le formaliser
- Augmenter le potentiel de création de valeur grâce à l'analyse fonctionnelle
- Comprendre l'analyse de la valeur

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables et collaborateurs des services Achats, tout responsable et opérationnel concerné par les achats

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le métier d'acheteur : un rôle fondamental

###### Un rôle stratégique

- L'importance des achats dans l'entreprise

- Plusieurs types de métiers d'acheteur

- Les missions de l'acheteur

###### La Classification des produits et analyse abc

- La notion de familles d'achats

- Des familles de négociations homogènes

- Classer les familles de produits en fonction de leur importance financière

- L'intérêt et les limites de l'analyse abc

- En déduire les premières options stratégiques d'achats

###### Les mécanismes de formation des prix

- Connaître les prix des marchés

- Comprendre comment les prix se forment

- Décomposer les prix de revient

- L'influence du cycle de vie des produits sur le prix d'achat

- L'influence des coûts de transport sur les prix d'achat

###### Anticiper les tendances des marchés

- Les sources d'informations

- L'information utile

- La veille

- Anticiper le mouvement des marchés

#### Jour 2

##### La négociation d'achat

###### L'environnement de la négociation

- La définition de la négociation

- Les négociations multiculturelles

###### S'informer pour réduire les risques

- Analyser le contexte et l'environnement de l'entreprise

- Analyser les acteurs de la négociation

###### Savoir préparer une négociation

- Déterminer les enjeux

- Définir ses leviers et les limites de la négociation

- Identifier ses forces, ses faiblesses et celles du fournisseur

- Définir la stratégie de négociation la plus adaptée au contexte

- Se fixer des objectifs précis et mesurables

- Bâtir l'argumentaire et le plan de négociation

- Préparer les questions à poser au vendeur

- Organiser l'environnement et les conditions matérielles

###### Savoir conduire une négociation

- Instaurer un climat favorable à la négociation

- Débuter et piloter la négociation

- Les étapes de l'entretien

- Convaincre son interlocuteur

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Analyser la fonction d'acheteur dans l'entreprise et sa place dans la "supply chain"
- Connaître le rôle de l'acheteur, ses contraintes et les principaux leviers à utiliser face aux fournisseurs pour une meilleure efficacité dans l'acte d'achat
- Savoir identifier les besoins, repérer les utilisateurs et construire des stratégies d'achats
- Connaître une méthodologie adaptée de sélection des fournisseurs

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Toute personne directement liée au processus des achats dans son entreprise

**Prérequis** :Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction générale

- Contenu et périmètre de la fonction achats
- Les interfaces avec les autres fonctions de l'entreprise

##### Politique et objectifs d'une fonction achats

- Les indicateurs de performances correspondants

##### Les organisations possibles

- En fonction de la stratégie de l'entreprise et du secteur et environnement.
- Recours à la sous-traitance
- Mutualisation des achats

#### Jour 2

##### Mesure de la productivité d'une organisation achat

- La mesure des coûts
- La mesure des gains réels (référentiel de mesure)

##### Articulation des achats et de la supply chain

- Leurs interactions
- Les indicateurs de chacun
- Le management des deux fonctions

##### Rôle des systèmes d'information dans le pilotage des achats

- Les ERP classiques
- Les outils spécifiques (y compris internet)
- Degré de sophistication des tableaux de bord (équilibre entre bénéfices et coûts).

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Savoir choisir l'organisation des achats en fonction notamment de la stratégie de l'entreprise.

- Savoir fixer des objectifs de progrès.

-- Savoir piloter la fonction achats au travers d'un tableau de bord qui suit la réalisation des objectifs fixés et mesure la productivité réelle de l'organisation des achats

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Directeurs généraux, Directeur Supply Chain, Directeur Achats, Directeur Financier, Contrôleur de Gestion.

**Prérequis** :Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction : "Achats / Appros" fonctions stratégiques de l'entreprise

##### Participation des achats / approvisionnements dans la performance des entreprises

##### La description du processus Achats et de ses composantes :

- l'expression du besoin
- la consultation des fournisseurs
- la négociation

##### Appréhender les enjeux stratégiques de la sous-traitance

##### Mettre en place une politique de sous-traitance

- Analyser les relations partenaires externes et internes
- Appréhender les expériences réussies et les limites de cette politique
- Connaître les autres types de relations

##### Optimiser le panel de référence des sous-traitants

- Hiérarchiser et classer les fournisseurs et produits par la méthode ABC (validation de l'indice de Gini)
- Affiner la cartographie achat (matrice Kraljic).
- Mettre en place la méthodologie d'analyse des risques fournisseurs
- Élaborer et suivre le plan de gestion des risques

#### Jour 2

##### Déployer les pratiques et les méthodes spécifiques aux achats de sous-traitance

- Pratiquer l'analyse fonctionnelle pour formaliser le besoin à satisfaire
- Élaborer le cahier des charges fonctionnel.
- Utiliser l'analyse de la valeur et la Conception à Coût Objectif

##### Bâtir le contrat ou la commande

##### Rédiger le contrat, les documents constitutifs, les garanties du donneur d'ordre et du sous-traitant

##### Identifier les clauses contractuelles

- délais
- clause de confidentialité
- pénalités de retard
- contrôles

##### - propriété et gestion des outillages et des matériels confiés

##### Déterminer les formules de révision de prix (EBI & EBIQ, prix bloqués)

##### Consulter et choix du prestataire

##### Évaluer la pertinence technique et la réponse économique des sous-traitants

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- de disposer d'un cadre méthodologique pour le montage et le suivi des contrats de sous-traitance
- d'appréhender les enjeux et risques - d'une politique de sous-traitance
- de maîtriser les aspects Qualité, Coût, Délai et juridiques liés à la sous-traitance
- de connaître les outils et techniques de négociation
- de maîtriser les outils indispensables pour manager la relation avec les sous-traitants
- d'optimiser le coût total de sous-traitance

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Cette formation s'adresse aux responsables Achats, acheteurs de sous-traitance, donneurs d'ordres, responsables d'un site ou d'une unité de production, responsables maintenance  
**Prérequis** :Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Contexte des achats et des approvisionnements

- Rappel des enjeux des achats
- Comparaison des étapes du processus achats et du processus approvisionnement

##### Place du négociateur achats face à ses interlocuteurs internes

##### Place de la négociation dans le processus Achats

- Les 9 étapes du processus
- Définition de la négociation : notions de marchandages, d'affrontement et d'entente
- Caractéristiques de la négociation : relations perdant-perdant, gagnant-gagnant, gagnant-perdant
- Négociations internes et externes

#### Jour 2

##### Les techniques de négociation

##### Préparation de la négociation : préparation technique, économique, psychologique

##### Exemple de préparation et étude d'un tableau comparatif des offres

##### L'entretien de négociation :

- entretiens participatif, directif, consultatif
- argumentation, objections et conclusion de l'entretien

##### Qu'est-ce qu'un bon négociateur "achats" ?

- Qualités d'un bon négociateur : bonnes pratiques, climat favorable, prendre le temps pour en gagner
- Exemples de mise en situation
- Quelques tactiques de négociations et comportement : "choses à faire ou à ne pas faire"
- Bilan de sa négociation



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir une méthode simple, rigoureuse et efficace de négociation

- Savoir s'affirmer face à des commerciaux de plus en plus expérimentés et professionnels

- Développer les économies pour augmenter la marge de l'entreprise

- Développer votre savoir-faire en matière d'achats ponctuels



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat



### PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables achats, acheteur de PME, responsables des services généraux, responsables techniques, assistantes achats, toute personne de la société (manager, cadre, ...)

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Maîtriser le processus Achats

- Évaluer les enjeux des achats dans l'entreprise.
- S'approprier le processus d'achat.
- Identifier les acteurs clés du processus achats.
- Analyser son portefeuille achats.

##### Analyser le besoin dans un projet Achats

- Analyser le dossier technique d'un projet d'achat.
- Faire une analyse précise et structurée d'un dossier technique.
- Développer son niveau d'écoute.
- S'appuyer sur l'analyse des données quantitatives et financières.
- Optimiser le cahier des charges.

##### Analyser le marché fournisseurs dans un projet Achats

- Collecter les informations pertinentes.
- Analyser les forces du marché.
- Utiliser les 9 axes d'analyse du risque fournisseurs.
- Communiquer efficacement en interne ses préconisations.

#### Jour 2

##### Analyser les coûts dans un projet Achats

- Découvrir le coût total d'acquisition (TCO).
- Comprendre la mécanique des prix.
- Bâtir le « cost model » en identifiant les « cost drivers ».

##### Élaborer une stratégie Achats

- Définir la stratégie d'achats.
- Utiliser un outil de synthèse des points clés : la matrice SWOT.
- Analyser les risques liés à l'achat.
- Identifier les leviers stratégiques adaptés.
- Définir le plan d'actions stratégique achats.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les étapes du processus achats.
- Tirer parti des meilleures pratiques et outils achats.
- Gérer les relations avec les différents interlocuteurs.
- Anticiper et gérer les risques à l'achat.
- Accéder à un référentiel de bonnes pratiques.
- Limiter les risques inhérents à l'acte d'achat.
- Fiabiliser les relations avec les fournisseurs.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

**Personnes concernées** Acteur achats (production et hors production) : manager achats, acheteur leader, acheteur famille, acheteur projet, acheteur site...

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les transactions commerciales internationales

##### Contenu type d'un contrat de vente ou d'achat à l'international

- Droits et obligations des parties
- Avantages pour les importateurs et les exportateurs
- Négociation et conclusion du contrat

##### Les incidences des règles Incoterms sur les contrats

##### Nature juridique et limites des Incoterms

- Nature juridique des Incoterms (International Commercial Terms)
- Limites des Incoterms
- Précautions d'utilisation et pièges à éviter
- Innovations et changements des Incoterms 2020

#### Jour 2

##### Étude détaillée des 11 Incoterms 2020

- Les règles multimodales et maritimes
- Déclinaison des Incoterms en 4 grandes familles (E, F, C, D)
- Incoterms de vente au départ (E, F, C) et à l'arrivée (D)
- Les 10 obligations du vendeur (A1 / A10) et de l'acheteur (B1 / B10)

##### Analyse des Incoterms à utiliser : évaluation des risques et des coûts

- Quels Incoterms utiliser dans l'Union Européenne ?
- Incoterms et Liner terms
- Incoterms et D.E.B (Déclaration d'Échanges de Biens)
- Incoterms et déclaration fiscale (CA3)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Les transactions commerciales internationales
- Nature juridique et limites des Incoterms
- Étude détaillée des Incoterms
- Analyse des Incoterms à utiliser : évaluation des risques et des coûts

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** Responsables et collaborateur des services achats, commerciaux et administratifs imports/export d'entreprises, toutes personnes devant savoir utiliser les incoterms

• **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Éfinition, Périmètre et positionnement du marketing Achats

- Les concepts fondamentaux -Les utilisateurs du marketing Achats
- Les apports du marketing Achats à la politique Achats

##### Segmenter les besoins

- Maîtriser les outils et méthodes de segmentation des besoins
- Conduire les entretiens d'analyse

##### Analyser les marchés fournisseurs

- Adapter les outils d'analyse stratégiques classiques aux spécificités de l'analyse marché fournisseurs (5 forces de Porter, Chaîne de valeur, schémas heuristiques...)
- Identifier les composantes de l'offre, de la demande et les mécanismes de fixation du prix
- Gagner en efficacité dans les recherches documentaires et sur Internet
- Rédiger une note synthétique sur un marché fournisseur (plan type)

#### Jour 2

##### Analyser les opportunités et risques par famille

- Analyser et évaluer l'impact des opportunités
- Analyser et évaluer l'impact des risques

##### Décliner l'analyse stratégique en plans d'action

- Définir les plans d'action en fonction de l'analyse des opportunités/risques
- Quantifier les gains attendus
- Utiliser des outils pour prioriser les actions

##### Promouvoir sa vision

- Présenter son analyse
- Élaborer un plan de communication (interne et externe)
- Bâtir des tableaux de bord Achats

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Analyser et segmenter un portefeuille Achats
  - Analyser un marché fournisseur Dégager des stratégies Achats créant de la valeur
  - Apprendre à remettre en cause les stratégies existantes
- À l'issue de cette formation, les participants seront capables de conduire efficacement une démarche de marketing Achats. Ils pourront mettre à profit leur stage pour revisiter les stratégies existantes ou bâtir la stratégie d'un nouveau portefeuille produits

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** Acheteurs Directeurs et responsables des achats souhaitant utiliser la démarche du marketing d'achats

• **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les notions clés du droit des contrats d'achat

- Les conditions générales de vente et d'achat
- La valeur des écrits (preuve libre)
- Le contrat et le consentement
- Les contrats d'adhésion, de gré à gré...
- Les délais de réflexion et de rétractation
- La signature électronique

##### La rédaction des principales clauses d'un contrat d'achat

- Le contenu licite et certain d'un contrat d'achat
- Le prix, le délai et le lieu de livraison
- Les obligations de résultat et de moyen
- Le transfert de propriété et des risques
- La garantie contractuelle
- Le règlement des litiges

##### L'exécution du contrat d'achat

- L'exécution des obligations
- Les garanties légales et contractuelles
- Les pénalités applicables et leur mise en œuvre
- Les difficultés d'exécution (négociation, mise en demeure...)

#### Jour 2

##### La suspension et la fin du contrat d'achat

- La mise à terme de ses obligations
- Les défaillances du cocontractant
- Les résolutions conventionnelles, unilatérale et judiciaire

##### Les contrats spécifiques d'achat

- Les contrats de sous-traitance
- Le prêt de main-d'œuvre
- Les contrats internationaux

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les bases juridiques des contrats d'achat
- Identifier les risques juridiques
- Sécuriser la négociation juridique
- Protéger la responsabilité de l'entreprise

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

•Personnes concernées Futur acheteur, Acheteur débutant, Assistant achats expérimenté, Responsable achats

•Prérequis :Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

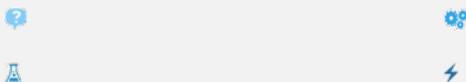
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email :[contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Situer le directeur des achats dans sa fonction

- Inscrire la fonction dans un contexte d'économie collaborative
- Positionner les objectifs de la fonction dans une logique de création de valeur
- Discerner les multiples axes managériaux dont dispose le Directeur des achats
- Caractériser les missions fondamentales

##### Décliner les orientations politiques et stratégiques de l'entreprise

- Proposer une politique achats adaptés
- Impulser puis coordonner la démarche stratégique et opérationnelle des équipes

##### Apprécier les techniques d'élaboration des stratégies d'achats

- Les points clés d'une démarche marketing achats
- Stratégies et tactiques : de la réflexion à l'action
- Arbitrer la gestion des contraintes de chaque périmètre achat
- Piloter l'utilisation des outils d'analyse de risques
- Synthétiser et prioriser les axes stratégiques par type d'achat
- Planifier et répartir les actions opérationnelles des équipes

#### Jour 2

##### Organiser la fonction en tenant compte des spécificités de l'entreprise

- Décrire les structures types et définir son organisation cible
- Se positionner par rapport au management de la Supply Chain
- Concevoir une organisation mixte et évolutive permettant le travail en mode projet

- Se benchmarker : chiffres clés et ratios
- Élaborer une méthodologie de diagnostic

##### Piloter la fonction Achats

- Fixer des objectifs et modéliser les gains
- Mettre en place un tableau de bord stratégique et obtenir l'adhésion de tous

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Décliner politique et stratégies d'achats en cohérence avec les stratégies de l'entreprise et les communiquer
- Définir une organisation cible en cohérence avec les meilleurs du métier
- Élaborer les outils de pilotage

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

- Personnes concernées Directeurs et responsables des achats qui souhaitent valider leurs pratiques et maîtriser les évolutions de la fonction
- Prérequis :Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Identifier les missions de l'acheteur par rapport à la stratégie de l'entreprise

- Enjeux et rôle de la fonction achats
- Stratégie achats

##### Les fournisseurs achats : de la prospection à l'évaluation

- Connaître le marché fournisseurs
- Consulter les fournisseurs
- Structure et évolution des rémunérations
- Analyser les offres fournisseurs

##### Étude de cas : réalisation d'une étude de marché fournisseurs

##### La négociation achats : de la préparation à l'analyse des résultats

- Préparer sa négociation achats
- Conduire ou assister une négociation achats
- Mesurer les résultats de sa négociation achats

##### Étude de cas : préparation et conduite de négociations achats

#### Jour 2

##### Coordonner les achats dans la supply chain : étapes et processus

- Gérer les flux logistiques et le transport
- Utiliser les systèmes d'information achats
- Exercice d'application : entraînement à la passation d'une commande achats intégrée

##### Mesurer la performance des achats : indicateurs et tableaux de bord

- Choisir les indicateurs clés de pilotage et de contrôle
- Analyser les performances achats

##### Étude de cas : construction et analyse de différents tableaux de bord achats

##### Définir et formaliser les besoins de l'entreprise : méthodes et outils

- Définir les critères essentiels du cahier des charges fonctionnel
- Exercice d'application : rédaction du cahier des charges technique de différents produits et services
- Plan d'action personnel : à l'issue de la formation, les participants sont invités à formaliser les actions qui leur permettront d'optimiser leurs achats

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir les méthodes et outils pratiques des achats
- Optimiser la gestion quotidienne de ses achats
- S'entraîner à la négociation des achats

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** : Responsables Achats  
Acheteurs

• **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Analyse du positionnement interne

- Récupération et synthèse des données Achats ( Articles, Familles, Prix, Volumes, Fournisseurs )
- Évaluation des processus internes (Achats et Approvisionnements )
- Évaluation des compétences internes
- L'entreprise et son positionnement. ( Matrice BCG Ventes, Stratégie, Avantages compétitifs)

##### Analyse du positionnement externe

- Positionnement de l'entreprise en tant que donneur d'ordre sur le marché
- Positionnement par rapport à la concurrence ( Benchmarking, etc. )
- Analyse des rapports avec les fournisseurs

##### Synthèse stratégique ( IN+OUT)

- Forces et Faiblesses
- Opportunités et Menaces

#### Jour 2

##### Définir les priorités d'actions organisationnelles

- Mise en place de processus
- Outil informatique

##### Définir les priorités d'actions financières

- Engagement financier par familles
- Indice de risque par famille
- Positionnement dans la stratégie de l'entreprise

##### Réalisation d'un cas pratique en groupes

- Réalisation d'un diagnostic Achat dans une PME
- Définition des priorités d'actions organisationnelles
- Définition des priorités d'actions financières
- Présentation du diagnostic Achat

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Analyse du positionnement interne
- Analyse du positionnement externe
- Synthèse stratégique ( IN+OUT)
- Définir les priorités d'actions organisationnelles
- Définir les priorités d'actions financières

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

•Personnes concernées Acheteurs, responsables Achats, directeurs Achats, Directeurs, Chefs d'entreprise, Directeurs administratifs et financiers.

•Prérequis :Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email :[contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Cerner les enjeux de la négociation

- point sur les usages et difficultés rencontrés dans la pratique commerciale
- les fondamentaux des achats : pourquoi négocier ses achats ?
- communiquer et appliquer le principe : « la rentabilité est partagée »

##### Connaître les forces en présence pour un équilibre des résultats

- intégrer les capacités « côté acheteur » : faire le point sur son savoir-faire, éléments de la stratégie
  - entreprise, plan d'achat, forces et faiblesses
  - déterminer les potentialités « côté fournisseur » : éléments clés de sa politique commerciale, position sur le marché, points forts...
  - intégrer le rapport de force : induit et créé
  - rappeler les principes et méthodes d'identification des fournisseurs
- Cas pratique : dresser le portrait du « bon fournisseur »

#### Jour 2

##### Préparer sa négociation

- prendre en compte les informations internes et externes concernant le fournisseur : benchmarking, retour d'expérience, réseau
- établir des états chiffrés
- préparer ses objectifs
- élargir son argumentaire
- comparer les offres des fournisseurs
- prévoir le déroulement de l'entretien : le bon scénario ?

##### Mener une négociation en solo ou en groupe

- réussir son entrée en scène
- découvrir les synergies potentielles
- faire rappeler l'énoncé de l'offre
- vendre ses demandes, les argumenter efficacement
- comparer les acquis et les attentes
- savoir décider (oui/non)
- savoir conclure et mettre en place un suivi efficace
- mener une négociation multi-interlocuteurs : gestion du temps, des rôles, du climat relationnel

Cas pratique : appliquer les règles énoncées pour bien se préparer

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Confronter les différentes approches et méthodes de négociation, en comprendre les enjeux, le contexte ainsi que les finalités
- Diagnostiquer son propre style de négociateur et l'adapter
- Utiliser les bons outils d'aide à la négociation et connaître les leviers de la communication
- Argumenter de manière convaincante

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

- **Personnes concernées** Responsables et collaborateurs des services Achats
- Tout responsable et opérationnel concerné par les achats
- **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

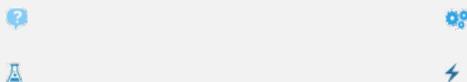
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Cerner les attentes de l'entreprise

- replacer l'achat dans son environnement : entreprise, marché amont, place et rôle de l'achat
- établir la maturité du flux achat à vision SCM (Supply Chain Management)
- comprendre l'enjeu des fournisseurs
- prendre en compte la gestion des risques
- Partage d'expériences : les pratiques de l'achat et les relations avec les fournisseurs
- Autodiagnostic : identifier le processus achat et la matrice SWOT de son entreprise

##### Segmenter le panel fournisseurs en fonction du besoin

- définir le besoin : analyse quantitative et qualitative
- prendre en compte le cycle de vie du produit
- analyser le rôle et la méthode de segmentation du portefeuille achat
- marketing achat : identification et hiérarchisation des contraintes
- appréhender le bilan risque/profit
- identifier les pistes de réduction des contraintes internes

##### Atelier « Segmentation » :

- réaliser la segmentation d'un portefeuille
- établir la matrice des risques

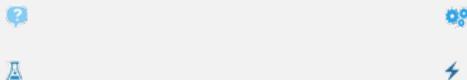
#### Jour 2

##### Rechercher et sélectionner ses fournisseurs

- sourcing : définition, principe et utilité
- répertoire et utiliser les différentes sources d'informations : internes, externes
- élaborer et utiliser des outils d'identification et d'aide à la décision (RFI, questionnaires et grilles de sélection...)
- outils NTIC au service du e-sourcing : avantages, inconvénients des différents produits sur le marché
- cas particulier de l'achat à l'international
- Construction d'outils : réaliser une grille de sélection en fonction des critères prédominants de son portefeuille

##### Évaluer le risque fournisseur

- qu'est-ce qu'un bon fournisseur, efficace et efficient ?
- règles de base d'une bonne évaluation
- critères à évaluer selon le contexte : performances techniques et organisationnelles
- élaborer et utiliser des outils simples : grille de mesure, analyse économique et financière
- trucs et astuces pour simplifier la démarche
- Construction d'outils : construire une grille d'analyse à partir des six critères d'achat



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Rationaliser et optimiser le panel fournisseurs en fonction des besoins de son entreprise
- Acquérir des techniques et méthodes de recherche, de qualification et d'évaluation des fournisseurs
- Appréhender les risques d'achat internes et externes

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

- **Personnes concernées** Responsables et collaborateurs des services Achats
- Tout responsable et opérationnel concerné par les achats

• **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'Audit Fournisseur

But et objectifs d'un audit Fournisseur

Le cadre de l'audit : champ d'investigation

Les référentiels d'audit

- Les principaux référentiels

- Savoir lire rapidement des exigences clients, en les décomposant en éléments récurrents

- Noter un audit

Méthodologie de l'audit Fournisseur

- La préparation : Le planning d'audit, Les supports, l'analyse documentaire, La qualification des auditeurs, L'élaboration et l'utilisation du questionnaire

- L'observation

- La réalisation : Méthodes, Analyse des comportements

- Le rapport d'audit : Présentation des constats, Rédaction des écarts, Les points forts, les points sensibles

- La présentation des conclusions et des propositions

- Le suivi de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions

#### Jour 2

##### Pratique de l'entretien fournisseur

- L'entretien : une situation spécifique de communication

- L'alternance entre un entretien directif et exploratoire

- Les techniques de l'entretien : stratégie de questionnement, l'écoute active, la reformulation, les différents types de questions

- La dynamique du comportement : analyse de son propre comportement et attitude, attitudes et conséquences sur le contenu de l'entretien

Réalisation d'indicateurs de suivi des performances fournisseurs

- Méthodologie d'élaboration et contenu

- Réalisation d'évaluations fournisseurs pour alimenter les indicateurs

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Savoir mettre en œuvre une méthodologie pour préparer et réaliser un audit externe fournisseur

- Définir le cadre d'analyse et délimiter le champ d'investigation

- Connaître les règles de création d'un référentiel d'évaluation lors d'un audit fournisseur

- Connaître les règles de rédaction et de présentation du rapport d'audit

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** Toute personne devant réaliser des audits Fournisseurs.

• **Prérequis** : Aucun

• **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Maîtriser ses comportements dans une négociation difficile

- Les attitudes et comportements spontanés dans le cadre d'une difficulté
- L'auto-diagnostic de ses capacités à négocier
- L'affirmation de soi dans le cadre d'une négociation

##### Analyser les difficultés liées à la négociation d'achats

- L'analyse et la gestion des différents niveaux d'opposition : options, sentiments et faits
- Le recensement des négociations délicates vécues (prépondérance du fournisseur, délais de livraison, cahier des charges non respecté, non-conformités, pénurie...)
- L'application de la méthodologie de résolution de problème aux différentes situations

##### Renforcer sa capacité à gérer les situations conflictuelles

- L'élaboration de plans d'actions et de la stratégie de négociation
- Le "désamorçage" de la situation conflictuelle
- L'adaptation de son comportement à la situation de conflit
- La résistance à l'attitude conflictuelle de l'interlocuteur

#### Jour 2

##### Mener son entretien avec détermination

- L'adaptation de son comportement à son interlocuteur
- Le suivi et le contrôle des conclusions de la négociation

##### Gérer ses émotions et son stress

- La dissimulation de son inquiétude et l'affirmation de son assurance
- La possibilité d'un affrontement
- La gestion des cas de stress les plus fréquents
- La capacité de recul

##### S'entraîner à la négociation dans les situations critiques

- Entraînement aux situations de crise, de blocage et de conflit
- Jeux de rôles

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir les outils et méthodes permettant de mener à bien des négociations difficiles
- S'entraîner à la gestion de négociations difficiles ou conflictuelles

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

- **Personnes concernées** : Responsables et membres des services Achats
- **Prérequis** : Aucun
- **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

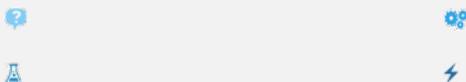
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

**Auditer et segmenter votre portefeuille achats dans une optique de réduction des coûts**

- Identifier tous les segments d'achats pertinents
- Comment fixer les objectifs de réduction des coûts ?
- Comment prioriser les actions en matière de réduction des coûts ?

**Identifier et décomposer vos coûts d'Achats**

- Vos coûts d'acquisition d'achats
- Vos coûts de possession
- Quels sont les coûts de non-qualité ?

**Quels types de coûts réduire pour chaque segment d'achat ?**

- Construire la matrice des priorités coûts/segment,
- Déterminer les domaines de coûts à réduire en priorité.

#### Jour 2

**Identifier les différents types de coût pour des achats de production et hors production**

- Réussir la mesure des réductions des coûts : quels outils de mesure mettre en place ? 3 exemples : Achats de Frais Généraux,
- Achats d'Investissements, Achats de Production récurrents
- Communiquer sur les outils de mesure des gains, en comptabilité et en achat,
- Comment traiter les achats non récurrents, l'inflation

**Les leviers internes de réduction des coûts**

- Générer des gains en intégrant vos fournisseurs à votre démarche
- Savoir remettre en cause les besoins et modifier le cahier des charges
- Les effets volumes
- Savoir négocier ses achats

**Les leviers externes de réduction des coûts**

- Plans de progrès
- Plans de productivité
- Plans d'améliorations

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Auditer votre portefeuille achats et identifier les coûts à réduire par segment
- Adopter des stratégies de réduction des coûts
- Savoir négocier les prix

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** Toute personne chargée de l'achat, responsables de budgets, comptable, etc

• **Prérequis** : Aucun

• **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

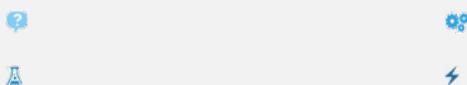
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les achats de frais généraux et de prestation de services

- L'organisation des achats et son impact en termes d'efficacité
- Les règles relatives à la fonction achat dans une organisation
- Connaître les spécificités de l'achat de prestations de services
- La place des achats de frais généraux dans l'organisation
- Notions d'externalisation et de sous-traitance des prestations
- Pourquoi faire appel à la sous-traitance et à des prestataires externes
- Les contraintes de l'achat de frais généraux et de prestations de services

##### La segmentation des achats de frais généraux et leurs spécificités

- Le Gardiennage et la surveillance des locaux
- L'entretien des locaux et nettoyage
- L'entretien d'espaces verts
- L'externalisation des fonctions accueil et restauration
- Les Transports et les déplacements
- Les achats d'intérim
- Les services informatiques et télécommunication
- La reprographie, fournitures et consommables

#### Jour 2

##### Les aspects juridiques des achats de frais généraux

##### Les différents types de contrats (entreprise, vente, louage, sous-traitance)

##### Les risques juridiques liés à certaines prestations

- délit de marchandage
- prêt de main d'œuvre à but lucratif
- les interventions sur sites

##### Les notions d'obligation de moyens et d'obligation de résultats : incidences en termes de responsabilités

##### Les conditions liées à l'intérim

##### Préparer et organiser l'accès des entreprises extérieures en respectant les règles de sécurité

##### Les clauses habituelles des contrats d'achats de frais généraux et de prestation de services

##### Le processus achat appliqué à l'achat de frais généraux et des prestations de services

- Traduire une demande opérationnelle en besoin fonctionnel
- Rédiger un cahier des charges technique et fonctionnel
- Définir les critères d'évaluation et de sélection des prestataires
- Consultation et dépouillement des offres
- Définir les leviers de négociation adéquats
- Le suivi de la réalisation des prestations
- L'évaluation de la conformité des prestations



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir les connaissances de base indispensables à l'achat de frais généraux et de prestations de services
- Acquérir une méthodologie et les outils appropriés pour l'achat de frais généraux et des prestations de services
- Négocier en termes de qualité, prix et résultats
- Développer sa capacité à anticiper les risques sur ce type de contrats
- Préparer ses négociations d'achat en identifiant des leviers de négociation



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat



### PUBLIC

•Personnes concernées Acheteurs de frais généraux, assistantes de PME, toutes personnes impliquée dans les achats de prestations de services.

•Prérequis : Aucun

•Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ACHAT :

## LES MOYENS DE PAIEMENT À L'INTERNATIONAL: LES INCOTERMS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Présentation des 11 Incoterms 2020

- Les différentes familles d'incoterms
- Différence entre Incoterms maritimes et Incoterms multimodaux.
- Choisir son Incoterm selon sa stratégie d'achat/vente
- La répartition des frais et des risques
- La prise en compte d'autres critères logistiques.
- Analyser les 11 Incoterms

##### Déterminer les documents commerciaux selon l'Incoterm

- Les documents de transport
- Les documents douaniers
- Les documents administratifs

##### Optimiser les Incoterms dans la chaîne du transport

- Adéquation entre Incoterms et liner terms du transport maritime
- Les Incoterms et le crédit documentaire
- Les Incoterms et la valeur en douane

Cas pratique : Comment choisir le bon Incoterm ?

#### Jour 2

##### Les commandes export couvertes par les pratiques bancaires ICC ®

###### La remise documentaire

- Mise en place
- Les limites

###### Le crédit documentaire

- Les crédits documentaires irrévocables
- Les crédits documentaires irrévocables et confirmés
- Avantages et inconvénient
- Quels documents de transport et d'assurance
- Examen des documents du crédit documentaire
- Les règles RUU 600

###### La lettre de crédit standby

- Mise en place
- Les limites



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Choisir l'Incoterm adapté à la stratégie d'achat / vente de l'entreprise

- Éviter les pièges liés à l'Incoterm dans la rédaction des contrats et des crédits documentaires

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

• **Personnes concernées** Commerciaux, directeur financier, chef d'entreprise, collaborateurs des services Import/Export, Administrateurs des ventes, responsable expédition

• **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ACHAT :

## LES ACHATS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction

- Découvrir les achats de Prestations Intellectuelles
- Les spécificités des achats de Prestations Intellectuelles
- Les enjeux des achats de Prestations Intellectuelles
- Identifier les pièges généralement rencontrés par les acheteurs de Prestations Intellectuelles

##### Les enjeux des achats de Prestations Intellectuelles

- Pourquoi s'occuper des Prestations Intellectuelles
- Les différents interlocuteurs : utilisateur, prescripteur et acheteur
- Complémentarité et intérêts communs

##### Définition des Prestations Intellectuelles

- Le taux d'intellectualité
- Le taux de créativité
- Catégorie juridique à laquelle se rattache le contrat
- Mode de relations client/fournisseur
- Les obligations de moyens / de résultats

#### Jour 2

##### Les familles d'achats de Prestations Intellectuelles

- Achats de prestations fonctionnelles (conseil, etc...)
- Achats liés aux Ressources Humaines
- Achats marketing
- Achats de communication
- Achats de droits

##### L'environnement juridique des Prestations Intellectuelles

- Impact du droit de la Prestation Intellectuelle sur les achats de Prestations Intellectuelles
- Impact du droit du travail sur les achats de Prestations Intellectuelles
- Inventions de salariés
- Délit de marchandage et prêt illicite de main d'œuvre
- Risque de défaillance de votre cocontractant
- Les clauses de confidentialité et de responsabilité

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Définir un process et des techniques d'achats de prestations intellectuelles efficaces
- Collaborer avec les différents partenaires et prescripteurs
- S'assurer de la satisfaction des utilisateurs (clients internes)
- Maîtriser les aspects juridiques spécifiques et principalement les risques afférents aux achats de prestations intellectuelles

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

•Personnes concernées Acheteurs de prestations intellectuelles, chefs de projets et prescripteurs, toutes personnes impliquée dans les achats de prestations intellectuelles

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les fondamentaux du droit des contrats

- Les fondements du droit : le droit, la hiérarchie des normes, l'organisation judiciaire
- Le vendeur et l'acheteur
- Les obligations des deux parties
- Règles essentielles relatives à la formation et à l'exécution du contrat

##### Le cadre juridique du contrat d'achat

- Les différents types de contrats et formes d'achats
- L'obligation précontractuelle de renseignement
- L'accord, le mandat apparent, le contrat-cadre, la lettre d'intention de commande
- Les Conditions Générales de Vente et d'Achat (CGV/CGA)
- Le type de renouvellement (tacite, exprès ...)
- Les responsabilités en cas de rupture des négociations

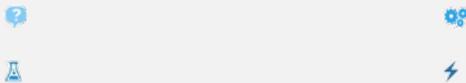
#### Jour 2

##### Les clauses essentielles du contrat d'achat

- L'objet
- Prix, délais, durée et lieu de livraison
- Les conditions de règlements
- Transfert de propriété et des risques
- Clauses confidentialité – propriété intellectuelle
- Cessibilité du contrat,
- Renouvellement du contrat
- Les modifications possibles du contrat
- Que faire en cas de litiges ?
- Les clauses de responsabilité

##### Anticiper et faire face aux cas d'inexécution d'un contrat

- Prévenir les situations de contentieux
- Négocier avec une société en difficulté
- Exception d'inexécution, résolution, résiliation, pénalités
- Les conditions d'exonération de la responsabilité
- Le cas de la force majeure
- Les modes de recouvrement forcé des créances : mesures conservatoires, saisies



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les principes fondamentaux du droit des contrats et accroître la performance du service Achats
- Identifier, analyser et mesurer les risques de litiges ou d'engagement de responsabilité
- Intégrer les clauses contractuelles essentielles
- Définir les pénalités
- Optimiser la négociation et la formalisation des contrats d'achat

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

- Personnes concernées Acheteur
- Responsable achat
- Toute personne confrontée à une problématique juridique des achats

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les sources et fondements comparés des contrats d'achats

- Les principales évolutions actuelles dans les rapports contractuels selon les pays
- La prééminence du droit anglo-saxon, ses spécificités par rapport au droit français, les points de vigilance pour l'acheteur

##### Les différentes formes contractuelles

- Memorandum of understanding, Heads of agreement...
- Cooperation agreement, sale contract...
- License agreement, know-how transfer contract, technical assistance...
- Consortium agreement, joint venture agreement

#### Jour 2

##### Les clauses essentielles à bien négocier

- Les incoterms, le transfert de propriétés et de risques
- Maîtriser et utiliser les éléments financiers
- Le contrôle qualité en LCC et voies de recours
- La propriété intellectuelle
- Les clauses suspensives

##### La loi applicable et le lieu de règlement des conflits

- La loi applicable et le lieu de règlement des conflits

##### Maîtriser les risques et leurs conséquences

- La notion de responsabilité dans le droit anglo-saxon
- Maîtriser le risque financier : les garanties bancaires
- Analyser le risque fiscal étranger
- Gérer et sortir d'un litige avec un fournisseur. L'amiable, l'arbitrage

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les points clés de l'élaboration des commandes et contrats d'achats à l'international
- Adapter à son contexte d'achats les différentes formes contractuelles
- Couvrir les principaux risques financiers liés aux modes de paiement et à la fiscalité
- Intégrer les spécificités des différents types de droit en lien avec la culture du pays pour anticiper sur la négociation du contrat d'achat

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

•Personnes concernées Acheteurs, Responsables des achats. Collaborateurs impliqués dans la négociation et la rédaction de contrats d'achats à l'international

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Maîtriser le back-office de la fonction Achats

###### La préparation de l'acte d'achat

- Construire la courbe A.B.C.
- Maintenir le fichier produit et le fichier fournisseur
- La gestion de la documentation et de l'information
- L'apport du e-procurement
- L'expression du besoin, la demande d'achat
- Le cahier des charges
- Organisation et gestion d'une consultation fournisseur
- Les mentions nécessaires à l'établissement du bon de commande
- Les clauses fondamentales d'un contrat
- Vérification des accusés de réception de Commande

###### Le traitement et la gestion des appels d'offres

- Objet de la consultation et résumé des principaux points
- Clauses de l'appel d'offres
- Exigences concernant le besoin
- Critères de sélection
- Échéanciers
- Processus

#### Jour 2

##### Le traitement des commandes

- La rédaction de la commande
- Les différents types de commande
- Le circuit d'approbation des commandes
- La mise en place du suivi des commandes
- Les différentes formes de relances
- Le suivi des réceptions
- Le règlement des litiges sur livraison et facturation
- Procédures de vérification de factures
- Le suivi des ordres en cours
- Les différents types de contrôle qualité fournisseur
- La gestion des incidents et litiges

##### Le traitement des stocks et approvisionnements

- Les méthodes de réapprovisionnement
- Les Notions essentielles à la gestion des stocks
- La Mise en place d'un suivi des stocks
- Le contrôle qualitatif et quantitatif des réceptions

##### L'évaluation des fournisseurs

- Les bases documentaires
- La mise en place de fichiers produits et fournisseurs
- Approfondir sa connaissance des marchés, produits et fournisseurs : apprendre à apprendre



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser le vocabulaire et les principales étapes du cycle "achats"
- Acquérir les connaissances, les méthodes et les outils pour pouvoir seconder efficacement l'acheteur ou le responsable achat
- D'assurer la logistique d'approvisionnement de la société ou de l'organisation
- Maîtriser le « back-office » d'un service achats (traitement des commandes, réalisation des appels d'offre, évaluation des fournisseurs)
- De comprendre les enjeux de qualité liés à la fonction achats



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat



### PUBLIC

•Personnes concernées Assistantes et assistants acheteurs, approvisionneurs, Assistantes et assistants des services logistiques, gestionnaires de stocks et des approvisionnements.

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Maîtriser le back-office de la fonction Achats

- La loi des 20/80 appliquée aux coûts
- Le Pareto des gains potentiels
- Les autres Pareto

##### La décomposition des coûts

- Comment faire pour l'obtenir ?
- Analyse critique et méthodique. Agir pour les négocier

##### Les formules de calcul Prix/Volumes

- Les lois d'expériences
- Autres méthodes simples et efficace

##### La puissance d'achat

- Les tactiques de ciblage
- Améliorer le rapport de force

##### Le besoin du demandeur

- Faire exprimer habilement les véritables attentes
- Peut-on oser remettre en cause un besoin ?

#### Jour 2

##### Quantités économiques et remises

- Définitions techniques
- Exigences contractuelles

##### Les objectifs de gain

- Construire son Plan de Productivité
- Approches stratégiques simples

##### La concurrence fournisseurs

- Stimuler la concurrence de façon permanente
- Les techniques face à un fournisseur monosource
- Les enchères inversées
- Les pratiques à adopter et celles à proscrire

##### Les techniques qui marchent en négociation

- Les tactiques directement efficaces
- Les réflexes des négociateurs expérimentés

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Identifier rapidement des pistes de réduction de coût liées aux achats de l'entreprise
- Se fixer des objectifs quantifiés réalistes
- Pratiquer une démarche opérationnelle rigoureuse
- Suivre et mesurer les résultats : les indicateurs clés de la progression, la mesure de l'impact sur le compte de résultat

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en achat

### PUBLIC

•Personnes concernées Acheteurs et responsables de service achats  
Responsables de société et de centre de profits  
Toute personne associée à la gestion des achats

Prérequis :Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

10 et 11 avril 2023	DAKAR
18 et 19 septembre 2023	DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email :[contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

# LOGISTIQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT AU FORMATEUR À LA FIN



<b>LOGISTIQUE :</b> MÉTHODES LOGISTIQUES ET MISE EN ŒUVRE DU CHAIN DE MANAGEMENT	<b>P02</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> OPTIMISATION DU CHAINE LOGISTIQUE; IMPORTATION OU EXPORTATION	<b>P03</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> LES FONDAMENTAUX DE LA SUPPLY CHAIN	<b>P04</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> L'ASSURANCE DANS LE TRANSPORT	<b>P05</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> PLANIFICATION D'ATELIER; ORDONNANCEMENT ET LANCEMENT	<b>P06</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> L'OPTIMISATION DLES COÛTS DE TRANSPORT	<b>P07</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> LES BASES DU TRANSPORT INTERNATIONAL	<b>P08</b>
<b>LOGISTIQUE :</b> LES SYSTÈMES D'INFORMATIONS EN LOGISTIQUE; ERP	<b>P09</b>

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le périmètre de la Supply Chain

- De la logistique traditionnelle à la Supply Chain,
- Cartographie des flux: physiques, d'information, financiers.

##### L'analyse systémique des gains potentiels

- V.S.M (Cartographie de la chaîne de valeur)
- Les 7 pôles de gaspillage (M.U.D.A)
- Les méthodes logistiques au service des actions correctives et préventives.

##### S.C.O.R: outil de modélisation de la supply chain

- Définition et présentation du modèle,
- La formalisation de référence: 5 processus et 3 niveaux.

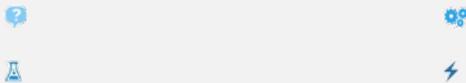
#### Jour 2

##### Les méthodologies d'amélioration

- Les boîtes à outils de la Supply Chain,
- Les grands processus et leurs indicateurs globaux: achats, approvisionnements, gestion des stocks, planification, fabrication, stockage, distribution, recyclage dans une vision de développement durable.

##### Les systèmes de pilotage

- Les outils informatiques (ERP, GPAO, APS...)
- Les outils logistiques (du MRP au MRP2, Kanban, travail standard, 8D, SMED,...)



Réflexion :exercices de prises de conscience

Expérimentation :jeux de rôles, mises en situations

Intégration :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production :exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Avoir une vision globale du Supply Chain Management
- Identifier les processus et leurs leviers d'optimisation
- Utiliser les différents outils d'amélioration dans leur complémentarité
- Mettre en place des indicateurs pour mesurer leur efficacité logistique

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique

### PUBLIC

Personnes concernées : Responsables et collaborateurs logistiques ou toute personne souhaitant augmenter ses connaissances sur la chaîne logistique globale ou impliqué dans la conduite de projets supply chain  
Prérequis : Aucun  
Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email :[contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Introduction : la démarche logistique

- Les objectifs de la logistique et les facteurs de son développement
- La mise en œuvre de la démarche logistique au sein d'une entreprise

##### Connaître les opérateurs du transport et leur mode de tarification :

- terrestre, maritime, aérien, ferroviaire
- Les principaux modes de transport de marchandises : offre en transports routier, maritime, aérien et ferroviaire
- Les intermédiaires logistiques : transitaires, stockeurs, plateformes logistiques, ... : obligations des parties et responsabilités
- Savoir comparer les offres logistiques : tarification des différents modes de transport

##### Études de cotations de transport – décryptage des différentes lignes facturées

##### Être à l'aise avec les contrats de transport

- Contrat de transport terrestre : contrats et type et plafonds d'indemnisation des pertes et avaries
- Contrat de transport maritime : les subtilités du connaissance maritime
- Contrat de transport aérien
- Contrat de transport ferroviaire
- L'assurance transport



#### Jour 2

##### Les opérations douanières pays tiers

- Les choix en matière douanière : sous-traiter ou réaliser son dédouanement
- Les modalités du dédouanement à l'import et à l'export et les - procédures de dédouanement simplifiées
- Maîtriser sa liasse documentaire : rappel des différents documents import – export

##### Affiner sa logistique import et / ou export

- Rappel sur les Incoterms 2020 : choisir le bon incoterm
- Suivi et contrôle : mise en place d'indicateurs de contrôle, recensement des dysfonctionnements, audit des procédures
- Savoir construire une étude logistique : calcul des frais d'approche pour les prix de revient de l'entreprise (Études de cas)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- en connaissant mieux les acteurs logistiques et leurs prestations
- en identifiant mieux vos besoins logistiques
- en maîtrisant mieux vos coûts



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique



### PUBLIC

Personnes concernées : Membres d'un service export ou import, acheteur, assistant(e) achats, responsable supply chain, membres d'un service logistique ou transport...

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# LOGISTIQUE :

## LES FONDAMENTAUX DE LA SUPPLY CHAIN

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Les bases et les enjeux de la Supply Chain

- Le concept et les composantes de la "Supply Chain"
- Les attentes des clients et la stratégie d'entreprise
- Les divers types et les procédés de production
- L'évolution des besoins et des systèmes de gestion dans l'entreprise
- Comprendre les véritables enjeux de la supply chain (service client, réactivité, productivité, rentabilité)

##### Développer une vision stratégique de sa Supply Chain

- Forces et faiblesses, opportunités et menaces de sa Supply Chain
- La Supply chain atout de la performance économique de l'entreprise

##### Globaliser les actes logistiques du fournisseur au client

- Ce qu'attend le client de la logistique
- Le rôle de la logistique dans l'entreprise
- La logistique et les relations avec les autres fonctions



#### Jour 2

##### Gérer les stocks pour éviter les ruptures

- Le rôle et le coût des stocks
- Les principales méthodes de gestion des stocks
- La détermination du stock de sécurité
- Le plan d'approvisionnement et de distribution

##### De la commande client à sa livraison

- L'organisation de la logistique physique
- Le réseau de distribution, point stratégique de la satisfaction client
- La gestion d'un entrepôt

##### Gérer la relation client

- Les CRM (Customer Relationship Management)
- Les principales fonctions de l'administration des ventes



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir les bases et une vue globale des composantes et des outils de la Supply Chain
- Comprendre les enjeux de la Supply Chain
- Connaître les attentes de ses clients par rapport aux objectifs de la logistique
- S'approprier les méthodes de gestion des stocks pour éviter les ruptures



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique



### PUBLIC

**Personnes concernées :** Tout acteur de la Supply Chain et personne souhaitant acquérir les outils de la Supply Chain

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# LOGISTIQUE :

## L'ASSURANCE DANS LE TRANSPORT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'assurance marchandises transportée

- Pourquoi s'assurer
- Le contrat type

##### La Responsabilité du transporteur

- Pertes financières
- Dommages subis par la marchandise

##### Prise en charge des risques du transport principal

- Qui prends en charge les risques
- L'assurance et les incoterms

##### Transport et types d'assurance

- Assurance de responsabilité
- Assurance de choses

#### Jour 2

##### Choisir un type d'assurance

- Tiers chargeur
- Au voyage
- D'abonnement
- Flottante

##### Les délais de déclarations de sinistre

- Généralités
- Contraintes
- Exclusions
- Les régimes d'assurances transport unifiés

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Réaliser la gestion courante des polices d'assurance
- Gérer efficacement les dossiers sinistres
- Négocier les polices d'assurance

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique

### PUBLIC

**Personnes concernées:** Responsable logistique, Responsable service transport, encadrement intermédiaire de plate-forme ou d'entrepôt, Responsable projets et études logistiques.

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### PROGRAMME



#### Jour 1

**Assurer la planification d'atelier : acte essentiel pour garantir le délai et la réactivité**

- Connaître les différentes démarches de gestion de production.
- Savoir se situer par rapport à ces typologies.
- Identifier les rôles et missions du gestionnaire de production.
- Respecter les délais attendus par les clients en choisissant le mode d'ordonnancement adapté.

**Identifier les conditions pour faire du planning un outil dynamique de dialogue et de gestion**

- Comprendre le fonctionnement de l'ERP : la structure MRP II.
- Réunir les informations nécessaires pour établir un planning réaliste et être responsable des données que l'on génère.
- Devenir l'interface entre les différents services pour fiabiliser les données statiques et faire vivre les données dynamiques.
- Passer du simple document d'information à un outil de communication et de progrès.



#### Jour 2

**Maîtriser les méthodes et outils d'ordonnancement**

- Réaliser le CBN.
- Vérifier la disponibilité des approvisionnements.
- Évaluer l'effet des manquants sur le taux de service.
- Équilibrer charges et capacités.
- Analyser le front de charge.

**Approfondir les méthodes et outils de planification**

- Établir le planning de GANTT : comment visualiser et partager l'information.
- Paramétrer les OF.
- Optimiser les enclenchements et jalonnements.
- Appliquer les techniques d'appel par l'aval : les lancements synchrones et le Kanban.



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les outils d'ordonnancement d'atelier et de planification, assurer le suivi des plannings.

- Pratiquer les démarches de lancement par appel aval.

- Améliorer la satisfaction des clients par une meilleure planification.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en logistique**



### PUBLIC

**Personnes concernées: Agent de planning . Technicien d'ordonnancement. • Chef d'équipe . Toute personne chargée de piloter les flux de fabrication et d'établir les plannings**

**Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# LOGISTIQUE :

## L'OPTIMISATION DES COÛTS DE TRANSPORT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Comprendre la structure de coûts de transport

- Le coût de revient du transport (coûts directs et coûts indirects)
- Le principe de taxation
- La recherche du parcours minimal
- Le suivi des coûts de transport

##### Acheter une prestation de transport

- Les différents interlocuteurs, le cahier des charges
- Les critères de sélection des prestataires
- Obtenir une cotation par « internet »

##### Négocier une prestation de transport

- Les objectifs et les étapes de la négociation
- La construction de l'argumentaire

#### Jour 2

##### Mesurer la performance du transport

- Les critères du tableau de bord
- Démarche de progrès avec les prestataires

##### Comprendre les aspects techniques des modes de transport

- Transport routier : nouvelles obligations en France
- Transport maritime : les atouts du conteneur
- Transport aérien : développement du fret express
- Transport ferroviaire : projets européens en cours

##### Gérer un contrat de transport

- Les responsabilités du transporteur et du chargeur
- L'exécution de la prestation, le règlement des litiges
- L'assurance transport

🔍 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre la structure de coûts de transport
- Acheter une prestation de transport
- Négocier une prestation de transport
- Mesurer la performance du transport
- Comprendre les aspects techniques des modes de transport
- Gérer un contrat de transport

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique

### PUBLIC

Personnes concernées: **Chefs d'entreprise, Responsable logistique, Responsable service transport, encadrement intermédiaire de plate-forme ou d'entrepôt, Responsable projets et études logistiques.**

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# LOGISTIQUE :

## LES BASES DU TRANSPORT INTERNATIONAL

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les lois et règlements internationaux

- La législation réglementant le transport international de marchandises
- Accords et règlements multilatéraux et bilatéraux applicables aux transports routiers
- Règlements sur transport de matières dangereuses et périssables C.M.R. "Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route"
- Pratiques et formalités douanières

##### L'environnement du commerce international

Les chaînes de transport et les réseaux logistiques internationaux

- Le choix du moyen de transport le plus approprié en fonction :
- la nature de la marchandise
  - la destination
  - la sécurité
  - les coûts

Déterminer les coûts et les prix de revient relié au mode de transport international choisi

Les modes de paiements internationaux : les modalités, les risques des taux de change.  
Les procédures de douane selon les régions

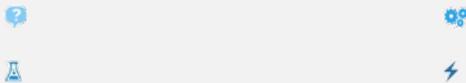
#### Jour 2

##### Le Transport maritime international

- Les intervenants
- Les types de navires
- Les types d'expéditions par conteneurs
- Les types de contrats
- La tarification

##### Le Transport routier international

- Le parc de véhicules, la répartition longue distance, la supervision des activités du quai, documentation spécialisée
- Types de véhicules, contrats de transport, la tarification
- Les réglementations internationales
- La documentation
- Méthodes de gestion efficaces en matière de sécurité routière



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les lois et réglementations internationales
- Comprendre les enjeux de la gestion de la logistique au niveau du transport international
- Identifier les différents modes de transports internationaux pour choisir le plus approprié à son besoin
- Étudier les moyens de transport internationaux possibles en fonction des critères de tarification et de coûts dans l'axe stratégique de l'entreprise
- Établir un plan de transport complet et organisé

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Collaborateurs et assistant(e)s des services logistique, achats, commercial, export, expédition ou ADV, toute personne amenée à choisir un mode d'acheminement des marchandises à l'international. **Prérequis :** Aucun **Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# LOGISTIQUE :

## LES SYSTÈMES D'INFORMATIONS EN LOGISTIQUE; ERP

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Logistique interne

- Le MRP
- Les 3 niveaux de planification
- Le cœur du MRP : le CBN
- Maîtriser les cycles et donc l'en-cours
- La maîtrise des processus appliquée au SI logistique
- Commencer par suivre et prévoir
- Le processus CBN "global"

##### Logistique amont

- Les modes d'approvisionnements classiques
- La maîtrise des processus appliquée aux approvisionnements
- Les solutions logistiques
- Fiabiliser les relations clients-fournisseurs

#### Jour 2

##### Planification logistique avancée

- Niveau stratégique : les APS
- L'origine de la démarche (factique)
- Les aboutissements actuels
- Plan d'approvisionnements
- Le eBusiness
- Niveau opérationnel
- Kanban
- EDI et WebEDI

##### Logistique aval

- Manutention stockage (les concepts et techniques)
- Les outils SI
- Outils stratégiques de choix de positionnement du stock
- Distribution Transport (TD de comparaison de progiciels)

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité

situations

quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- appréhender l'architecture générale des SI de la Logistique globale (amont, interne, aval)
- avoir une idée des principales offres du marché, ainsi que leurs spécificités fonctionnelles
- percevoir les défis liés à la mise en place d'un SI logistique
- mettre en œuvre les actions permettant de maîtriser un SI
- mieux cibler les besoins critiques d'une entreprise en termes de SI, soit par exemple les éléments les plus pertinents à faire figurer dans un SDI

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en logistique

### PUBLIC

**Personnes concernées**: Tous les professionnels impliqués dans les Opérations et SI

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHE PUBLIC



UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



## **MARCHÉS PUBLICS :**

LES RÈGLES JURIDIQUES ET LA MISE EN PRATIQUE DES MARCHES PUBLICS ET  
LES CCAG TRAVALEE

P04

## **MARCHÉS PUBLICS :**

LA MAÎTRISE DES BASES ET IDENTIFIER LES SPÉCIFICITÉS DU CONTRATS PUBLICS

P05

## **MARCHÉS PUBLICS :**

RÉPONDRE AUX MARCHES PUBLICS INTERNATIONAUX OU FINANCÉS

P06

## **MARCHÉS PUBLICS :**

LA NÉGOCIATION DES MARCHES PUBLICS

P07

## **MARCHÉS PUBLICS :**

L'ANALYSE DES OFFRES DANS LES MARCHÉS PUBLICS ET DSP

P08

## **MARCHÉS PUBLICS :**

TECHNIQUE ET RÉDACTION DES DOCUMENTS DE LA CONSULTATION DES  
MARCHÉS PUBLICS

P09

## **MARCHÉS PUBLICS :**

TECHNIQUE DE RÉVISION DES CONTRATS DE MARCHES  
PUBLICS

P10

## **MARCHÉS PUBLICS :**

ANALYSE DES OFFRES DANS LES MARCHÉS PUBLICS ET DP

P11

## **MARCHÉS PUBLICS :**

PASSATION DES MARCHÉS PUBLICS ET NÉGOCIATION

P12

## **MARCHÉS PUBLICS :**

EFFICACITE AUX APPELS D'OFFRES POUR ACCÉDER A LA COMMANDE PUBLIQUE **P13**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS : PRÉVENTION LES LITIGES ET LES INCIDENTS **P14**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

L'EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS ET DSP **P15**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

LES DOCUMENTS DE LA CONSULTATION; REDIGER UN MARCHÉ PUBLIC **P16**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

CONTRÔLER DES MARCHÉ PUBLIC ET UNE DSP **P17**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

PERFECTIONNEMENT , EXECUTION ET PROCEDURE A LA PASSATION DES MARCHES PUBLICS **P18**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

TECHNIQUE DE SOUS-TRAITANCE DANS LES MARCHES PUBLICS ET PRIVES **P19**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

TECHNIQUE DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS ET DP **P20**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

CONTRÔLE D' UN MARCHÉ PUBLIC ET UNE DP **P21**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

EXÉCUTION D' UN MARCHÉ PUBLIC **P22**

---

## **MARCHÉS PUBLICS :**

BESOIN À LA CONCRÉTISATION , PASSATION, ATTRIBUTION ET EXÉCUTION DES MARCHES PUBLICS **P23**

---

# MARCHÉS PUBLICS :

## LES RÈGLES JURIDIQUES ET LA MISE EN PRATIQUE DES MARCHES PUBLICS ET LES CCAG TRAVALEE

### PROGRAMME

#### Jour 1

Déterminer les rôles et responsabilités des différents intervenants

- maître d'ouvrage
- maître d'œuvre
- entrepreneur principal, sous-traitants, assureurs

Maîtriser les modes de passation depuis les dernières réformes

- réglementation spécifique à partir d'un certain seuil
- mesures de publicité à respecter
- procédures de passation des marchés : marchés passés sur procédure adaptée, procédures négociées, appels d'offres, dialogue compétitif
- formes de marchés : conception-réalisation, marchés globaux
- Cas pratique : identifier les seuils de mise en concurrence

Rassembler toutes les pièces du marché et assurer sa contractualisation

- pièces constitutives du marché : CCAG travaux, CCAP, CCTG, CCTP
- marché à forfait, marché à prix unitaire : les spécificités
- formalisation du contrat : importance de l'objet, clauses de durée, clauses techniques, clauses financières...
- documents que l'entreprise doit remettre
- Étude de cas : analyser un CCAP travaux

#### Jour 2

Sécuriser l'exécution technique du marché

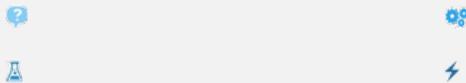
- modifications en cours de chantier, incidents d'exécution
- formalisation : décision de poursuivre, avenants
- sous-traitance : éviter les écueils
- Mise en situation : réception des travaux, les pièges à éviter

Gérer le volet financier du marché

- variation du prix
- modalités de paiement
- retenues de garanties
- points clés du décompte général définitif (DGD)
- Partage d'expériences : la contestation du DGD

Résoudre les litiges en cours et en fin de chantier

- réagir face à une entreprise prestataire en difficulté financières
- conséquences de la reprise du chantier par une autre entreprise sur les garanties de bonne exécution de l'ouvrage
- obtenir réparation des malfaçons relevées en cours de chantier
- comment garantir l'efficacité du recours contre les différents intervenants au marché en fin d'exécution ?
- Cas pratique : identifier les procédures à engager à l'encontre de cocontractants négligents



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître le CCAG travaux (cahier des clauses administratives générales relatif aux marchés travaux)

- Suivre efficacement chaque étape du marché

- Identifier les différents mécanismes des garanties

- Connaître les spécificités des différents types de marchés de travaux

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Responsables de programmes Responsables techniques en promotion immobilière Maîtres d'œuvre Toute personne ayant à intervenir dans le cadre des marchés publics de travaux

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## LA MAÎTRISE DES BASES ET IDENTIFIER LES SPÉCIFICITÉS DU CONTRATS PUBLICS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Définir le contrat public : critères de reconnaissance

- vérifier la présence d'une personne publique au contrat (critère organique)
- comprendre le critère formel de la clause « exorbitante » du droit commun
- analyser l'objet du contrat et identifier l'existence de l'intérêt général
- Cas pratique : distinguer les contrats publics des contrats privés conclus par l'administration

##### Contracter avec l'administration : quelles conséquences ?

- prérogatives de puissance publique de l'administration contractante : rupture de l'équilibre financier du contrat, fait du prince, théorie de l'imprévision
- droits des candidats à l'attribution des contrats publics : règles de passation
- droits et obligations des cocontractants de l'administration : principes d'exécution
- Partage d'expériences : la « toute-puissance de l'administration » dans les contrats de droit public, quels pouvoirs et quelles limites ?

#### Jour 2

##### Identifier les contrats publics et distinguer les marchés publics

- variété des contrats publics : conventions d'occupation du domaine public, conventions de concession de service public, convention de concession de travaux publics...
- spécificité des marchés publics et marchés de partenariat
- Cas pratique : déterminer les avantages et les inconvénients de chaque type de contrat

##### Construction d'outils : tableau synoptique de synthèse

##### Connaître les voies de recours adéquates en cas de conflit avec l'administration

- au stade de la passation : droit à l'information des candidats évincés et recours contentieux
- au stade de l'exécution : recours amiables, précontentieux et contentieux
- Cas pratique : à partir de cas concrets, identifier le tribunal compétent : administratif ou judiciaire ?

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les principes directeurs du droit public applicables aux contrats
- Appréhender les différents contrats publics et le particularisme des marchés publics
- Comprendre le rôle des interlocuteurs publics et défendre ses intérêts devant l'administration
- Intégrer dans sa pratique les évolutions depuis les dernières réformes

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Juristes Toute personne souhaitant s'initier au droit des contrats publics soit dans la perspective d'une reconversion, soit dans la perspective d'une remise à niveau

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# MARCHÉS PUBLICS :

## RÉPONDRE AUX MARCHES PUBLICS INTERNATIONAUX OU FINANCÉS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Détecter et sélectionner les appels d'offres internationaux

##### Détecter les projets financés

- Les différents bailleurs de fond
- Les différentes sources de financement
- Anticiper les besoins

##### Répondre à un appel d'offres international

- Détecter les opportunités et les risques
- Expertiser les risques financiers
- Organiser la réponse à l'appel d'offre
- Trouver des partenaires
- Construire une offre pertinente répondant aux attentes
- S'assurer de la recevabilité de l'offre
- Augmenter ses chances de réussite

#### Jour 2

##### Négocier l'accord final

- Rédiger et négocier le contrat final
- Anticiper le démarrage du contrat et mobiliser les ressources internes

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer de méthodes concrètes permettant de répondre et de remporter des appels d'offres internationaux

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

Personnes concernées : **Entreprises**

Prérequis : **Aucun** Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

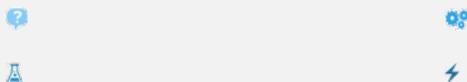
### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# MARCHÉS PUBLICS :

## LA NÉGOCIATION DES MARCHES PUBLICS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le processus de passation des marchés publics

- la mise en concurrence
- les acteurs et les responsabilités
- Les spécificités des appels d'offres internationaux

##### La gestion de la procédure

- La publication
- Les échanges avec les candidats
- La réception des plis
- L'ouverture des plis
- L'examen de la conformité
- L'analyse des candidatures
- L'analyse des offres
- La traçabilité de la procédure

#### Jour 2

##### La négociation

- Les procédures autorisant la négociation
- Les éléments négociables
- La stratégie de négociation
- La préparation et la tenue des négociations

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer de méthodes et outils pour passer et négocier efficacement vos marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de  
Conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en  
situations

Intégration : exercices autour d'une  
méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité  
quotidienne

# MARCHÉS PUBLICS :

## L'ANALYSE DES OFFRES DANS LES MARCHÉS PUBLICS ET DSP

### PROGRAMME

#### Jour 1

L'élaboration des documents de la consultation pour vous faciliter l'analyse des offres

- La définition des critères et des éléments d'appréciation
- Les techniques de pondération
- L'analyse de la recevabilité
- La correction des erreurs ou manquements non substantiels

#### Jour 2

L'analyse des critères techniques

- L'analyse des critères financiers
- Les offres "anormales"
- La notation
- La formalisation de l'analyse des offres

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer d'outils permettant d'analyser efficacement les offres, et de limiter le risque de contestation

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

Réflexion : exercices de prises de  
Conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en  
situations

Intégration : exercices autour d'une  
méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité  
quotidienne

# MARCHÉS PUBLICS :

## TECHNIQUE ET RÉDACTION DES DOCUMENTS DE LA CONSULTATION DES MARCHÉS PUBLICS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les concepts clés de la passation des marchés publics

- La mise en concurrence
- Les acteurs et les responsabilités
- Les spécificités des appels d'offres internationaux

##### Le choix du montage contractuel

- Les types de marchés
- Les différents montages
- La définition des besoins

#### Jour 2

##### La rédaction des pièces

- Avis de publicité
- Le contrat
- Les pièces financières
- Les spécifications techniques
- Les dossiers types en fonction de la nature du marché
- L'organisation des règles de concurrence et des garanties financières

🧠 Réflexion : exercices de prises de Conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en

⚙️ Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité

situations

quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer de méthodes et d'outils concrets pour la rédaction de vos marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## TECHNIQUE DE RÉVISION DES CONTRATS DE MARCHÉS PUBLICS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Règlementation des marchés publics

- Réglementation et définitions
- Forme de prix dans les marchés publics
- Révision et actualisation : quelles sont les obligations de révision du prix dans les marchés publics ?

##### Construire et interpréter une clause de révision

- Formulation de la clause de révision
- Avec quels indices, index ?
- Avec quelle formule ?

##### Où trouver les indices ?

- Nomenclatures
- Sources

#### Jour 2

##### Calculer le nouveau prix avec une formule

- Révision des prix
- Actualisation des prix
- Fluctuation des prix
- Qu'est-ce qu'une valeur temporaire ?
- Comment arrondir ?

##### Que faire si un indice disparaît ?

- Le coefficient de raccordement

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître la réglementation des marchés publics en termes de révision des prix

- Être capable d'établir une clause de révision de prix

- Savoir calculer le nouveau prix selon une formule de révision de prix

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux • Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, Responsable Passation des marchés

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## ANALYSE DES OFFRES DANS LES MARCHÉS PUBLICS ET DP

### PROGRAMME

#### Jour 1

L'élaboration des documents de la consultation pour vous faciliter l'analyse des offres

- La définition des critères et des éléments d'appréciation
- Les techniques de pondération
- L'analyse de la recevabilité
- La correction des erreurs ou manquements non substantiels
- L'analyse des critères techniques

#### Jour 2

L'analyse des critères financiers

- Les offres "anormales"
- La notation
- La formalisation de l'analyse des offres

**Réflexion** : exercices de prises de Conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer d'outils permettant d'analyser efficacement les offres, et de limiter le risque de contestation

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

Personnes concernées : **Acteurs de la passation des marchés publics**

Prérequis : **Aucun** Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## PASSATION DES MARCHÉS PUBLIC ET NÉGOCIATION

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le processus de passation des marchés publics

- la mise en concurrence
- les acteurs et les responsabilités
- Les spécificités des appels d'offres internationaux

##### La gestion de la procédure

- La publication
- Les échanges avec les candidats
- La réception des plis
- L'ouverture des plis

##### L'examen de la conformité

- L'analyse des candidatures
- L'analyse des offres
- La traçabilité de la procédure

#### Jour 2

##### La négociation

- Les procédures autorisant la négociation
- Les éléments négociables
- La stratégie de négociation
- La préparation et la tenue des négociations

 **Réflexion** : exercices de prises de Conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer de méthodes et outils pour passer et négocier efficacement vos marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

Personnes concernées : **Acteurs de la passation des marchés publics**

Prérequis : **Aucun** Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## EFFICACITE AUX APPELS D'OFFRES POUR ACCÉDER A LA COMMANDE PUBLIQUE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction : Comprendre le code des marchés publics

- Les procédures fixées par le code des marchés (Appel d'offre ouvert, restreint, MAPA,...)
- Les différents acteurs
- Les types de marchés publics : fournitures, services, travaux et les CCAG associés
- Les marchés de maîtrise d'œuvre
- Les différentes formes de marchés publics (allotis, fractionnés, unitaires, forfaitaires...)

##### Les pièces du marché et les règles de la consultation

- Les différentes pièces du marché : Acte d'engagement, bordereau ou détail des prix, cahiers des clauses techniques et administratives
- Les délais, variantes, options, modification des offres, dématérialisation
- Les règles de la consultation (RC) et les modalités de publicité des marchés publics

##### Les pièces de candidature et offre

- Connaître les formulaires de candidature,
- Décrypter le besoin de l'acheteur pour formuler une offre pertinente
- Répondre seul ou à plusieurs : les groupements, la sous-traitance

#### Jour 2

##### L'attribution du marché

- Les modalités d'analyse des offres par les acheteurs
- Les demandes de précision et de complément
- Les règles de la négociation (modalités juridiques)
- À partir de quel moment est-on engagé par son offre ?

##### L'information des candidats non retenus ou retenus

###### En cas de non attribution

- comment être informé des caractéristiques de l'offre retenue ?
- quels enseignements tirer du fait de ne pas être retenu dans le cadre d'un marché public ?

###### En cas d'attribution

- quelles pièces à fournir, quelles modifications peuvent être imposées
- la date de commencement du marché
- les modalités d'exécution financière et technique (révisions, avenants, obligations réciproques, ...)

##### Identifier les différents types de documents et savoir aller à l'essentiel

- Les documents de présentation de la candidature
- Les documents contractuels
- Comprendre le cadre et le contexte de l'appel d'offres (fond, forme, attentes)

🧠 Réflexion : exercices de prises de Conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les différentes procédures d'attribution des marchés
- S'assurer de la régularité administrative de sa candidature
- Savoir valoriser sa proposition commerciale auprès de la personne publique
- Maîtriser les enjeux liés à la pertinence et à la qualité des réponses aux appels d'offres

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux • Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, Responsable Passation des marchés

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS : PRÉVENTION LES LITIGES ET LES INCIDENTS

### PROGRAMME



#### Jour 1

Connaître le cadre juridique de l'exécution des marchés publics et les implications pratiques

- quelles évolutions sur l'exécution des marchés publics ?
- Étude de cas : analyse commentée des documents contractuels de référence (CCAP, règlement de consultation)

Appréhender les incidents d'exécution

- panorama des événements : prestations non prévues, augmentation des coûts...

- modalités de résolution : modifications par voie d'avenant, modifications unilatérales du fait de l'acheteur public

- Cas pratique : à partir d'un cas d'augmentation de la masse des travaux à réaliser, mettre en œuvre les modalités formelles et indemnitaires

Obtenir le règlement de sa prestation

- calcul et paiement des avances et acomptes

- délais de paiement et suspension de délais

- intérêts moratoires, modalités et limites

- Partage de pratiques : que faire lorsqu'on n'obtient pas le règlement de sa prestation ? quels sont les recours et quelle est leur efficacité ?



#### Jour 2

L'attribution du marché

- Les modalités d'analyse des offres par les acheteurs
- Les demandes de précision et de complément

- Les règles de la négociation (modalités juridiques)

- À partir de quel moment est-on engagé par son offre ?

L'information des candidats non retenus ou retenus

En cas de non attribution

- comment être informé des caractéristiques de l'offre retenue ?

- quels enseignements tirer du fait de ne pas être retenu dans le cadre d'un marché public ?

En cas d'attribution

- quelles pièces à fournir, quelles modifications peuvent être imposées

- la date de commencement du marché

- les modalités d'exécution financière et technique (révisions, avenants, obligations réciproques, ...)

Identifier les différents types de documents et savoir aller à l'essentiel

- Les documents de présentation de la candidature

- Les documents contractuels

- Comprendre le cadre et le contexte de l'appel d'offres (fond, forme, attentes)



Réflexion : exercices de prises de Conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les obligations à la charge des parties dans un marché public

- Éviter les pièges liés à l'exécution contractuelle d'un marché public

- Défendre ses intérêts dans les phases précontentieuses et contentieuses

- Connaître les dernières évolutions en la matière



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics



### PUBLIC

Personnes concernées : Collaborateurs des services juridiques, commerciaux et administratifs en charge du suivi des marchés publics • Juristes

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## L'EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS ET DSP

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La gestion de l'exécution des marchés et DSP

- Les acteurs
- La traçabilité
- les motifs de mauvaise exécution

##### La gestion des marchés et DSP

- La gestion administrative et contractuelle
- La gestion financière

#### Jour 2

##### Limiter les risques durant l'exécution des marchés et DSP

- Identifier les zones d'ombre dans le contrat et dans les spécifications - techniques

- le dialogue avec le titulaire

##### Règlement des litiges

- Les méthodes de règlement des litiges
- Les entités de gestion des litiges
- Les conventions internationales

 Réflexion : exercices de prises de Conscience

 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer d'outils et de méthodes permettant de suivre efficacement vos marchés, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics - Directions opérationnelles (chef de projet, ingénieur)

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## LES DOCUMENTS DE LA CONSULTATION; REDIGER UN MARCHE PUBLIC

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les concepts clés de la passation des marchés publics

- La mise en concurrence
- Les acteurs et les responsabilités
- Les spécificités des appels d'offres internationaux

##### Le choix du montage contractuel

- Les types de marchés
- Les différents montages
- La définition des besoins

#### Jour 2

##### La rédaction des pièces

- Avis de publicité
- Le contrat
- Les pièces financières
- Les spécifications techniques
- Les dossiers types en fonction de la nature du marché
- L'organisation des règles de concurrence et des garanties financières

Réflexion : exercices de prises de Conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer de méthodes et d'outils concrets pour la rédaction de vos marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## CONTRÔLER DES MARCHÉ PUBLIC ET UNE DSP

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Principe de gestion et de contrôle des marchés publics et DSP

- Définition des besoins, mise en concurrence, contractualisation
- Le dispositif des marchés publics (réglementation, acteurs, institutions)
- Les différents types de contrôle
- Les structures de suivi et de contrôle des marchés publics

##### L'audit de la passation des marchés publics et DSP

- La conduite d'une mission d'audit
- L'audit du dispositif de passation
- L'audit de la mise en concurrence
- L'audit de la contractualisation

#### Jour 2

##### L'audit de l'exécution des marchés publics et DSP

- La conformité des prestations
- L'audit des dépenses
- La conduite générale du marché
- L'audit des mesures coercitives et correctives

##### La détection et la lutte contre la fraude et la corruption

- Les dispositions utiles pour prévenir la corruption
- Les indices de présence de corruption dans les étapes de passation et d'exécution des marchés
- Les montages de corruption
- L'organisation de la lutte contre la corruption au niveau national et local

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer des clefs de lecture et de contrôle des marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

Personnes concernées : **Acteurs du contrôle des marchés publics** • **Membres des commissions**

Prérequis : **Aucun** Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

PERFECTIONNEMENT, EXECUTION ET PROCEDURE A LA PASSATION DES MARCHES PUBLICS:

## PROGRAMME

### Jour 1

#### L'environnement Institutionnel et organisationnel

- La banque Mondiale / -L'UEMOA / -L'ARMP / -La DCMP / -Les Commissions des marchés

- Les Cellules de passation des marchés

- Les organismes publics assujettis à la réglementation des marchés publics

L'environnement juridique et le circuit d'un marché public

- Les Directives de la Banque Mondiale

- Les Directives 4 et 5 de l'UEMOA

- Le Code des Obligations de l'Administration (COA)

- Le Code des Marchés publics et ses textes d'application (arrêtés et circulaires)

- Les contrats qui dérogent à la réglementation des marchés publics

- Le circuit d'un marché public : cycle de préparation et de lancement , de passation, d'exécution

- Les intervenants dans le circuit des marchés publics

### Jour 2

#### FORMATION DE CONTRATS DE MARCHÉS PUBLICS

- Mécanismes de mise en concurrence : Appels d'offres – Appel d'offres ouvert – Appel d'offres restreint – Appel d'offres « avec présélection » –

Concours – Demande de renseignement et de prix (DRP) – Bons de commande –

- Publicité et consultation : Mesures de publication et de consultation – Avis d'appel à la concurrence – Lettres d'invitation – Règlement de consultation ou de présélection – Dossier d'appel à la concurrence – Droit d'information des concurrents

- Accès à la compétition : Conditions de participation – Dépôt des offres – Dossier administratif – Dossier technique – Dossier additif – Offre financière et technique

Jugement des offres : Instances habilitées – Confrontation des offres –

Sanctions de l'examen des offres – Communication des résultats

Conclusion de marché : Pouvoirs de conclusion du contrat de marché – La constitution du dossier d'engagement du projet de marché

🧠 Réflexion : exercices de prises de Conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître la réglementation des marchés publics
- Permettre aux participants d'adopter les modes de passation des marchés et les critères de sélection des concurrents les mieux appropriés
- Insister sur les principes généraux de fixation des critères d'admission et d'évaluation des offres
- Être au courant des nouveautés du code des marchés publics.
- Comprendre le contenu des principales nouveautés (Simplification des procédures, transparence, mécanismes )

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

## PUBLIC

Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, Responsable Passation des marchés

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## TECHNIQUE DE SOUS-TRAITANCE DANS LES MARCHES PUBLICS ET PRIVÉS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction : définitions et rappels

- Principes généraux: application de la loi dans le temps, définitions, vocabulaire
- Ce qu'est un contrat

##### Les principaux aspects de la sous-traitance

- Définition légale de la sous-traitance, différencier la sous-traitance et des notions proches
- Les responsabilités des différents intervenants à l'acte de construire, les assurances obligatoires et facultatives, la notion de faute
- La sous-traitance: obligation de moyens ou de résultat?
- La sous-traitance totale, partielle, en chaîne: limites légales et interdictions, responsabilité du donneur d'ordre
- Récapitulation : les bonnes pratiques en matière de sous-traitance en matière de marchés publics ou privés,
- Cas pratiques : identifier des prestations

#### Jour 2

##### Le contrat de sous-traitance

##### Les principales clauses du contrat: prix, prestations, garanties, délais

##### Marchés privés:

- Liberté contractuelle
- Désignation du sous-traitant et acceptation par le maître de l'ouvrage
- Conditions de paiement (délégation de paiement, caution)

##### Marchés publics:

- Formalisme
- Désignation du sous-traitant et acceptation par le maître de l'ouvrage
- Conditions de paiement du sous-traitant direct ou indirect

##### Analyse approfondie d'un contrat de sous-traitance «type», conditions générales et particulières, Les documents annexes au contrat de sous-traitance

🧠 Réflexion : exercices de prises de Conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les limites entre la sous-traitance et les autres conventions, aborder les principes généraux applicables en sous-traitance de marchés publics et privés de travaux (responsabilité, garanties, assurances, paiements)
- Organiser le pilotage et le suivi des activités prévues au contrat, se préparer aux principaux risques (sinistre, difficulté des entreprises, travail dissimulé...) en cours de chantier

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

### PUBLIC

Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, Responsable Passation des marchés

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## TECHNIQUE DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS PUBLICS ET DP

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La gestion de l'exécution des marchés et DP

- Les acteurs
- La traçabilité
- Les motifs de mauvaise exécution

##### La gestion des marchés et DP

- La gestion administrative et contractuelle
- La gestion financière

#### Jour 2

##### Limiter les risques durant l'exécution des marchés et DP

- Identifier les zones d'ombre dans le contrat et dans les spécifications techniques

##### Le dialogue avec le titulaire

##### Règlement des litiges

- Les méthodes de règlement des litiges
- Les entités de gestion des litiges
- Les conventions internationales

Réflexion : exercices de prises de Conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer d'outils et de méthodes permettant de suivre efficacement vos marchés, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

**Personnes concernées : Acteurs de la passation des marchés publics • Directions opérationnelles (chef de projet, ingénieur)**

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## CONTRÔLE D' UN MARCHÉ PUBLIC ET UNE DP

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Principe de gestion et de contrôle des marchés publics et DP

- Définition des besoins, mise en concurrence, contractualisation
- Le dispositif des marchés publics (réglementation, acteurs, institutions)
- Les différents types de contrôle

##### Les structures de suivi et de contrôle des marchés publics

##### L'audit de la passation des marchés publics et DP

- La conduite d'une mission d'audit
- L'audit du dispositif de passation
- L'audit de la mise en concurrence
- L'audit de la contractualisation

#### Jour 2

##### L'audit de l'exécution des marchés publics et DP

- La conformité des prestations
- L'audit des dépenses
- La conduite générale du marché
- L'audit des mesures coercitives et correctives

##### La détection et la lutte contre la fraude et la corruption

- Les dispositions utiles pour prévenir la corruption
- Les indices de présence de corruption dans les étapes de passation et d'exécution des marchés
- Les montages de corruption
- L'organisation de la lutte contre la corruption au niveau national et local

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Disposer des clefs de lecture et de contrôle des marchés publics, conformément à la réglementation de votre pays et des bailleurs de fonds africains

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

Personnes concernées : **Acteurs du contrôle des marchés publics Membres des commissions**

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

## EXÉCUTION D' UN MARCHÉ PUBLIC

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'organisation de la réglementation des marchés publics

- Comment préparer la passation d'un marché public: la computation des besoins
- Le calcul des seuils et le choix de la procédure
- Les pièces constitutives d'un marché public
- Présentation des différentes procédures de passation



#### Jour 2

##### Rédiger un marché à procédure adaptée (MAPA)

- Les achats fractionnés : les 4 catégories d'accords-cadres, les marchés à tranches (tranches fermes, tranches optionnelles)
- L'analyse de la candidature
- Les critères et classement des offres
- Les formalités en fin de procédure



**Réflexion** : exercices de prises de Conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Sensibiliser les agents à la réglementation sur les marchés publics
- Faire acquérir aux agents les bonnes pratiques de rédaction des appels d'offre

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en marchés publics**

### PUBLIC

**Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux, Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, Responsable Passation des marchés**

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MARCHÉS PUBLICS :

BESOIN À LA CONCRÉTISATION , PASSATION, ATTRIBUTION ET EXÉCUTION DES MARCHES PUBLICS

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Introduction – Définitions, Principes Et Champ D'application

- Le marché public, un contrat à titre onéreux entre le pouvoir adjudicateur et un opérateur économique (entrepreneur, fournisseur ou prestataire de services)
- Vocabulaire et définitions dans la réglementation
- Les principes de base : égalité, non-discrimination, transparence, proportionnalité, forfait et paiement pour service fait et accepté, la confidentialité
- Qui doit respecter la réglementation des marchés publics ? – Le champ d'application quant aux personnes
- Qu'est-ce qu'un « marché public » ? – Le champ d'application quant à la matière
- Règles en cas de pluralité d'objets
- Les services sociaux et services spécifiques
- les marchés de services juridiques
- le marché public de promotion de travaux
- In house, coopération publique et autres exclusions

### Jour 2

#### La Rédaction Des Documents Du Marché

##### Les documents du marché

- Le cahier spécial des charges
- Objet
- Passation : Conditions d'établissement, mentions générales et spécifiques ,
- Documents annexes (métré récapitulatif, inventaire, formulaire d'offre)
- Exécution : Conditions spéciales d'exécution, portée,...
- Documents en tenant lieu
- Les éléments essentiels à mentionner
- Les spécifications techniques
- Les éléments structurants du marché
- Variantes et options
- Marchés à tranches et reconductions
- Allotissement du marché
- Le recours à la sous-traitance
- La détermination des critères d'attribution
- Les autres documents du marché

🧠 Réflexion : exercices de prises de Conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les principes et étapes de la Passation des Marchés afin de réduire les coûts et les délais d'exécution des Marchés financés sur fonds propres ou sur emprunts auprès des Bailleurs de fonds (Organismes Internationaux, Marchés Financiers Internationaux ou Banques).  
Meilleure connaissance et compréhension du Code des Marchés Publics
- Capacité à rédiger les Documents Juridiques (dossiers d'appels d'offres, notes d'information, contrats, etc.)

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en marchés publics

## PUBLIC

Personnes concernées : Responsables des Moyens Généraux • Responsable Achats, Acheteurs, Chef d'entreprise, • Responsable Passation des marchés

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**300 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 270 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 255 000 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “MANAGEMENT

À TRAVAILLER MÊME AVEC  
DES PRÉDISPOSITIONS  
NATURELLES

”



<b>MANAGEMENT :</b> La FORMATION DES COMMERCIAUX; DYNAMISER, MOTIVATION et PILOTER	<b>P01</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Impliquer et motiver le personnel	<b>P02</b>
<b>MANAGEMENT :</b> La formation de ses commerciaux	<b>P03</b>
<b>MANAGEMENT :</b> les essentiels du management au quotidien; le savoir faire	<b>P04</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Adoption d'une posture convaincante et crédible	<b>P05</b>
<b>MANAGEMENT :</b> la productivité entre priorités et sollicitations	<b>P06</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe	<b>P07</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Mettre en place des entretiens en adéquation avec l'objectif recherché	<b>P08</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Utiliser l'entretien annuel pour faire évoluer ses collaborateurs	<b>P09</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Gagner en efficacité autour de la gestion quotidienne de son équipe	<b>P10</b>
<b>MANAGEMENT :</b> Faire progresser individuellement chaque collaborateur	<b>P11</b>

### PROGRAMME

#### Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

##### 1| Créer un cadre bienveillant dans la relation avec ses collaborateurs

- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les dimensions de la communication
- ▶ Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active : l'attitude / la force du silence
- ▶ La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur

##### 2| Définir et mettre en place son plan d'actions commerciales

- ▶ La transcription des objectifs de l'entreprise dans un plan d'actions commerciales
- ▶ Le contenu d'un Plan d'Actions Commerciales (PAC)
- ▶ L'organisation de l'action au quotidien

##### 3| Appliquer le management par objectifs dans son équipe

- ▶ Les critères d'un objectif opérationnel
- ▶ Les questions pour définir l'objectif
- ▶ La motivation à atteindre l'objectif
- ▶ L'entretien de définition d'objectif

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

#### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

##### 4| Stimuler la motivation de ses commerciaux

- ▶ Le motivomètre pour évaluer le niveau de motivation de ses collaborateurs
- ▶ Les symptômes de la démotivation et leurs causes
- ▶ L'identification et la répartition des tâches motivantes
- ▶ L'entretien de remotivation

##### 5| Utiliser l'entretien d'activité pour faire évoluer ses collaborateurs

- ▶ Les principes à respecter
- ▶ Les objectifs de l'entretien d'activité

##### 6| Communiquer sereinement ses décisions

- ▶ La trame en 7 étapes pour annoncer une décision difficile
- ▶ L'importance de la solidarité avec la Direction
- ▶ Le risque d'erreur du manager

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

#### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

##### 7| Accompagner efficacement ses commerciaux sur le terrain

- ▶ La posture de "coach"
- ▶ Les règles du jeu à définir avec le collaborateur pour les différents types de visites
- ▶ La construction d'une grille d'observation sur les critères de fond et de forme

##### 8| Donner un débriefing constructif à l'issue d'un accompagnement terrain

- ▶ Le recensement préalable des points forts et axes d'amélioration
- ▶ La trame d'un feedback "sandwich"
- ▶ L'avis du "coach"
- ▶ La synthèse et la définition correctives d'un plan

##### 9| Animer des réunions d'équipe commerciale productives

- ▶ La préparation de la réunion
- ▶ Les éléments d'une réunion productive et motivante
- ▶ Les différentes personnalités en réunion

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🔗 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

🎭 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Créer un cadre bienveillant dans la relation avec ses collaborateurs
- 2| Définir et mettre en place son plan d'actions commerciales
- 3| Appliquer le management par objectifs dans son équipe
- 4| Stimuler la motivation de ses commerciaux
- 5| Utiliser l'entretien d'activité pour faire évoluer ses collaborateurs
- 6| Communiquer sereinement ses décisions
- 7| Accompagner efficacement ses commerciaux sur le terrain
- 8| Donner un débriefing constructif à l'issue d'un accompagnement terrain
- 9| Animer des réunions d'équipe commerciale productives

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leur collaborateurs

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**600 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 540 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 510 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

##### 1 | Mieux communiquer avec ses collaborateurs

- ▶ Le filtre ou la manière personnelle de "voir" la réalité
- ▶ Les dimensions de la communication interpersonnelle
- ▶ La notion de "rapport", ou l'art de créer un climat de confiance

##### 2 | Clarifier sa position

- ▶ Les enjeux, défis et valeur ajoutée de la transversalité
- ▶ L'analyse stratégique des acteurs : intérêts, enjeux et sources de pouvoir
- ▶ La classification : alliés / opposants
- ▶ Le savoir-faire politique
- ▶ Les attentes de ses clients internes ou externes

##### 3 | Mobiliser son équipe autour de principes communs

- ▶ La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
- ▶ La condition de la confiance mutuelle

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

#### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Vendre ses idées

- ▶ L'équation du changement et l'importance de donner du sens
- ▶ Le réflexe CAP pour parler en termes de bénéfices pour l'autre
- ▶ L'identification des bons relais d'information : "les sponsors"

##### 5 | Augmenter subtilement son influence

- ▶ Les principes de la psychologie de l'engagement
- ▶ Les 6 techniques pour augmenter son pouvoir d'influence

##### 6 | Valoriser les collaborateurs

- ▶ Les 2 leviers de la valorisation : efforts / résultats
- ▶ Les critères d'une valorisation efficace

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

#### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

##### 7 | Traiter les remarques désagréables et les objections sans être destabilisé

- ▶ Les 3 attitudes face à l'objection
- ▶ La trame SARCAQ pour répondre aux objections sans être décrédibilisé
- ▶ La transformation des objections en objectifs de progrès

##### 8 | Traiter les premiers signes d'un conflit naissant avec un membre de l'équipe

- ▶ Les "non-dits" à l'origine des conflits
- ▶ Les préalables à l'accord mutuel
- ▶ Le modèle d'accord en 7 étapes

##### 9 | Surmonter et réagir aux résistances

- ▶ L'identification du cercle vicieux à l'origine de la résistance
- ▶ La notion de tentative de solution
- ▶ La stratégie à 180°
- ▶ L'application de la nouvelle stratégie et les conditions de réussite
- ▶ Le risque d'erreur du manager

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🎭 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🔗 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

👤 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Mieux communiquer avec ses collaborateurs
- 2 | Clarifier sa position
- 3 | Mobiliser son équipe autour de principes communs
- 4 | Vendre ses idées
- 5 | Augmenter subtilement son influence
- 6 | Communiquer sereinement ses décisions
- 7 | Traiter les remarques désagréables et les objections sans être destabilisé
- 8 | Traiter les premiers signes d'un conflit naissant avec un membre de l'équipe
- 9 | Surmonter et réagir aux résistances



### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Manager transversal - Manager non-hiérarchique

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**600 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 540 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 510 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

## La formation de ses commerciaux

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage



#### 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité
- ▶ Les obstacles dans la communication
- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ L'impact du langage non-verbal



#### 2 | Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs

- ▶ La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
- ▶ La définition d'objectifs acceptables et acceptés
- ▶ L'entretien de fixation d'objectif



#### 3 | Activer les leviers de motivation individuel et collectif

- ▶ Les besoins des individus
- ▶ La recherche, la compréhension des besoins de l'autre
- ▶ L'écoute de l'autre
- ▶ L'adaptation aux besoins individuels et collectifs



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



#### 4 | Initier l'animation de briefings et réunions

- ▶ La position de relais de la hiérarchie
- ▶ Les casquettes de l'animateur d'une réunion
- ▶ La trame d'une réunion "descendante"



#### 5 | Se positionner en tant qu'intermédiaire

- ▶ Les conditions d'acceptation pour être le relais d'un de ses collaborateurs
- ▶ Les 2 principes
- ▶ La communication montante (avec son N+1) et descendante (avec son N-1)



#### 6 | Optimiser ses relations avec sa hiérarchie

- ▶ La bonne position
- ▶ Le réflexe "force de proposition"
- ▶ Les repères d'un entretien avec son N+1



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs
- 3 | Activer les leviers de motivation individuel et collectif
- 4 | Initier l'animation de briefings et réunions
- 5 | Se positionner en tant qu'intermédiaire
- 6 | Optimiser ses relations avec sa hiérarchie



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



### PUBLIC

**Personnes concernées :** Agents de maîtrise - Chef d'équipe - Manager de proximité - tout secteur d'activité

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)




### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

# MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

les essentiels du management au quotidien; le savoir faire

## PROGRAMME

### Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

- 1| **Prendre conscience de l'impact de son propre comportement**
  - ▶ Le filtre et ses obstacles dans la communication
  - ▶ Le schéma de la communication
  - ▶ Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
  - ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact dans la transmission
- 2| **Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité**
  - ▶ L'importance de la communication non verbale
  - ▶ Les 10critères d'une intervention orale réussie sur le fond
  - ▶ Les 10critères d'une intervention orale réussie sur la forme
- 3| **Mettre en place un dialogue avec le collaborateur**
  - ▶ Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
  - ▶ Les caractéristiques de l'écoute active: l'attitude/la force du silence
  - ▶ Les erreurs de langage classifiés selon la grille DOG et le jeu de questionnement
  - ▶ Le mécanisme de l'empathie

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

- 4| **Mettre en oeuvre un plan d'actions**
  - ▶ Les 3 types d'objectifs
  - ▶ Les critères SMART d'un objectif de résultat
  - ▶ La construction du plan d'actions pour atteindre l'objectif fixé
  - ▶ La trame en 5 étapes pour communiquer ses objectifs à un collaborateur
- 5| **Entretenir la motivation de chaque collaborateur**
  - ▶ Les types de signes de reconnaissance
  - ▶ Les deux paramètres d'une félicitation
  - ▶ La délégation comme outil de motivation
- 6| **Donner une consigne / des instructions**
  - ▶ La trame en 7 points clés
  - ▶ La vérification de la bonne compréhension

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

- 7| **Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire**
  - ▶ L'accusé-réception
  - ▶ La logique additive du «et »pour introduire une contre-argumentation recevable
  - ▶ L'argumentation à partir de la position de l'autre
  - ▶ La trame du savoir dire non en 7 étapes
  - ▶ Les techniques complémentaires pour résister
- 8| **Donner un feedback constructif**
  - ▶ L'attitude première à adopter
  - ▶ Le recueil d'informations :la méthode SPRI
  - ▶ Les 4 étapes d'un bon feedback
- 9| **Mener un entretien de recadrage constructif**
  - ▶ L'identification de l'écart par rapport à la "norme"
  - ▶ La trame en 10étapes pour obtenir un engagement de changement

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** :exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** :jeux de rôles, mises en situations

🔗 **Intégration** :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

📢 **Production** :exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Prendre conscience de l'impact de son propre comportement
- 2| Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité
- 3| Mettre en place un dialogue avec le collaborateur
- 4| Mettre en oeuvre un plan d'actions
- 5| Entretenir la motivation de chaque collaborateur
- 6| Donner une consigne / des instructions
- 7| Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- 8| Donner un feedback constructif
- 9| Mener un entretien de recadrage constructif

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

## PUBLIC

**Personnes concernées** :Managers - futurs managers

**Prérequis** :Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**600 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 540 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 510 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** :+221 77 854 01 01

**FIXE** :+221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

Adaptation d'une posture convaincante et crédible

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage



#### 1 | S'affirmer naturellement dans son rôle de manager

- ▶ Les 3 attitudes qui diminuent votre influence
- ▶ L'attitude assertive
- ▶ Les éléments de communication non verbale pour inspirer confiance aux autres
- ▶ La posture à tenir pour montrer la direction et tenir le cap



#### 2 | Augmenter sa force de conviction auprès de ses équipes

- ▶ La pratique de l'écoute active
- ▶ L'utilisation du silence pour stimuler le recueil d'informations
- ▶ L'application du principe : "qui questionne dirige" et l'art de convaincre par la maïeutique
- ▶ La trame pour donner une consigne/des instructions



#### 3 | Formuler une critique constructive

- ▶ La distinction entre faits et opinions
- ▶ La trame de la méthode DESC



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



#### 4 | Communiquer une décision en gardant la mobilisation

- ▶ Les 4 modes de décision, caractéristiques, avantages et inconvénients
- ▶ Le processus de recherche de consensus
- ▶ L'annonce de décision : l'attitude « droit au but » et les critères d'une décision "bien" annoncée.



#### 5 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire

- ▶ L'accusé-réception
- ▶ La logique additive du « et » pour introduire une contre-argumentation recevable
- ▶ L'argumentation à partir de la position de l'autre
- ▶ La trame du savoir dire non en 7 étapes
- ▶ Les techniques complémentaires pour résister



#### 6 | Développer sainement son pouvoir d'influence

- ▶ Les principes de la psychologie de l'engagement
- ▶ Les stratégies d'influence complémentaires



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | S'affirmer naturellement dans son rôle de manager
- 2 | Augmenter sa force de conviction auprès de ses équipes
- 3 | Formuler une critique constructive
- 4 | Communiquer une décision en gardant la mobilisation
- 5 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- 6 | Développer sainement son pouvoir d'influence



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



## PUBLIC

Personnes concernées : Cadres et managers désireux de s'affirmer sereinement au sein de leurs équipes

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

	DAKAR
	DAKAR
	DAKAR



## TARIFS

**500 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 450 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 425 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR...



#### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

#### 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps

- ▶ Les avantages cachés d'une mauvaise gestion du temps
- ▶ L'analyse qualitative et quantitative de son journal de bord
- ▶ La mise à jour des "voleurs de temps" personnels



#### 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de son temps

- ▶ Les critères "Urgent" et "Important"
- ▶ La notion de proactivité
- ▶ La matrice d'Eisenhower de catégorisation des tâches
- ▶ La priorisation des tâches



#### 3 | Planifier ses tâches au quotidien

- ▶ La notion de "poste fixe"
- ▶ La liste des tâches et les principes d'utilisation
- ▶ La bonne utilisation de son agenda
- ▶ Les lois du temps et leurs conséquences sur la gestion des tâches
- ▶ La planification hebdomadaire



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Traduire la gestion de son temps en actions concrètes

- ▶ Le principe de l'action immédiate
- ▶ Le travail en retard et comment en venir à bout
- ▶ L'intérêt de séquences ininterrompues
- ▶ L'optimisation des outils informatiques
- ▶ La charte d'une réunion productive



#### 5 | Faire face aux sollicitations et y mettre des limites sans brusquerie ou maladresse

- ▶ La gestion des sollicitations et des imprévus : le réflexe questionnement
- ▶ La trame pour dire "non" lorsque cela est nécessaire et sans couper la motivation du collaborateur
- ▶ Les moyens pour résister à l'insistance
- ▶ La méthode DESC pour faire une critique acceptable



#### 6 | Déléguer une tâche à la bonne personne et en assurer le suivi

- ▶ Les principes de la délégation : bénéfices et risques à ne pas déléguer
- ▶ La cartographie des compétences de son équipe
- ▶ L'annonce de la délégation
- ▶ Le suivi de la délégation



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

- 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps
- 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de son temps
- 3 | Planifier ses tâches au quotidien
- 4 | Traduire la gestion de son temps en actions concrètes
- 5 | Faire face aux sollicitations et y mettre des limites sans brusquerie ou maladresse
- 6 | Déléguer une tâche à la bonne personne et en assurer le suivi

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

### PUBLIC

Personnes concernées : Managers - Cadres

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MANAGEMENT ET GESTION DES CONFLITS

## Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

##### 1| Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité
- ▶ Les obstacles dans la communication
- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ L'impact du langage non-verbal

##### 2| Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre

- ▶ Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active : l'attitude/la force du silence
- ▶ La reformulation : utilisation et caractéristiques
- ▶ La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur

##### 3| Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe

- ▶ Les 4 profils comportementaux et leurs caractéristiques
- ▶ L'utilisation de cet outil en équipe pour identifier les stratégies d'intervention adaptées
- ▶ Le mapping de son équipe

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4| Mobiliser son équipe autour de principes communs

- ▶ Les 5 dysfonctionnements d'une équipe et leurs remèdes
- ▶ La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
- ▶ La mise en place de cette charte d'équipe
- ▶ La communication autour de la charte

##### 5| Repérer et anticiper les situations conflictuelles

- ▶ Les 4 signes d'identification des conflits
- ▶ Les facteurs d'influence
- ▶ Les processus d'évolution

##### 6| Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

- ▶ Le rôle de médiateur
- ▶ La recherche du besoin de chaque partie
- ▶ La logique d'addition pour éviter d'alimenter les oppositions
- ▶ Les 4 étapes de la médiation
- ▶ Le collaborateur « hors-jeu » et le principe à faire respecter

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2| Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre
- 3| Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe
- 4| Mobiliser son équipe autour de principes communs
- 5| Repérer et anticiper les situations conflictuelles
- 6| Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Tout niveau de manager

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# CONDUIRE DES ENTRETIENS MANAGÉRIAUX

Mettre en place des entretiens aux profils recherchés

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

#### 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité
- ▶ Les obstacles dans la communication
- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ L'impact du langage non-verbal



#### 2 | Favoriser l'expression de ses collaborateurs et capter l'information utile

- ▶ Les qualités d'écoute active
- ▶ Les 3 temps de l'écoute, ou l'art d'obtenir la note finale
- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ Les différents types de questions pour faire préciser



#### 3 | Mener un entretien de suivi d'activité

- ▶ Les principes de ce type d'entretien
- ▶ La trame en 11 étapes



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Mener un entretien de délégation

- ▶ Les principes de la délégation
- ▶ Les bénéfices et les risques à ne pas déléguer
- ▶ Le choix du délégataire
- ▶ L'annonce de la délégation
- ▶ Le suivi de la délégation



#### 5 | Mener un entretien de recadrage d'un collaborateur

- ▶ Les éléments qui caractérisent le collaborateur "hors-jeu"
- ▶ Le principe à faire respecter
- ▶ L'adaptation de la trame si le manager n'a pas de faits précis
- ▶ La trame pour opposer un refus



#### 6 | Mener un entretien de remotivation

- ▶ Les principes à respecter
- ▶ La trame d'entretien selon les différents cas : le collaborateur parle / ne parle pas



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Favoriser l'expression de ses collaborateurs et capter l'information utile
- 3 | Mener un entretien de suivi d'activité
- 4 | Mener un entretien de délégation
- 5 | Mener un entretien de recadrage d'un collaborateur
- 6 | Mener un entretien de remotivation



## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



## PUBLIC

**Personnes concernées** : Managers avec ou sans lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs - Chef de Projet

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR
DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*



## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RÉUSSIR L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

Evolution de ses collaborateurs

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

#### 1| Se conditionner et se préparer à l'entretien annuel

- ▶ La place et la dimension de l'entretien dans un cycle annuel d'entretiens managériaux
- ▶ Les étapes incontournables de l'entretien d'évaluation
- ▶ La grille ICAR pour situer sa responsabilité
- ▶ Le travail à faire par le manager et par le collaborateur
- ▶ Le démarrage de l'entretien

#### 2| Impliquer le collaborateur dans son entretien d'évaluation

- ▶ L'état d'esprit premier
- ▶ La recherche des bénéficiaires : pour le manager / pour le collaborateur.
- ▶ La trame d'accueil d'un entretien annuel

#### 3| S'accorder sur le bilan

- ▶ Les qualités d'écoute et la non-directivité à cette phase
- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ Les questions de précision
- ▶ Les 2 types de recadrage
- ▶ La prise en compte des émotions du collaborateur

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4| Evaluer la performance du collaborateur

- ▶ Les mauvaises réactions typiques du manager durant l'évaluation
- ▶ Le positionnement sur une échelle d'évaluation des niveaux de performance
- ▶ Le feedback avec la nécessité d'évoquer aussi le positif
- ▶ L'attention au vocabulaire

#### 5| Faire un «pont» sur l'avenir du collaborateur

- ▶ Le développement professionnel du collaborateur
- ▶ Les 2 axes à explorer : mobilité et formation
- ▶ La fixation d'objectifs mesurables et motivants : les 5 critères d'un objectif "smart"
- ▶ La notion de valeur comme levier de motivation

#### 6| Faire valoir son rôle et son avis lors de la réunion de validation avec la DRH

- ▶ Le rôle du manager vis-à-vis du collaborateur / de la DRH
- ▶ La défense d'un collaborateur

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Se conditionner et se préparer à l'entretien annuel
- 2| Impliquer le collaborateur dans son entretien d'évaluation
- 3| S'accorder sur le bilan
- 4| Evaluer la performance du collaborateur
- 5| Faire un «pont» sur l'avenir du collaborateur
- 6| Faire valoir son rôle et son avis lors de la réunion de validation avec la DRH



## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



## PUBLIC

**Personnes concernées** : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MANAGER EFFICACE

Efficacité autour de la gestion quotidienne de son équipe

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

#### 1 | Anticiper ses propres réactions en fonction de l'état d'esprit de ses collaborateurs

- ▶ Les 3 états du moi et son profil personnel
- ▶ Les "petites voix" qui nous dirigent (inconsciemment)

#### 2 | Optimiser l'utilisation de son temps

- ▶ Les 3 cercles du management
- ▶ La catégorisation de ses tâches en personnalisant la matrice d'Eisenhower
- ▶ Les outils de la planification
- ▶ L'utilisation et l'optimisation des outils de communication
- ▶ La gestion des interruptions : les 3 réflexes de base

#### 3 | Déléguer une tâche et assurer son suivi

- ▶ Les principes de la délégation
- ▶ Les bénéfices et les risques à ne pas déléguer
- ▶ Le choix du délégué
- ▶ L'annonce de la délégation
- ▶ Le suivi de la délégation



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Mettre en place des réunions plus productives

- ▶ La préparation de la réunion
- ▶ Le rôle de l'animateur
- ▶ Les règles de l'animation

#### 5 | Diagnostiquer et résoudre un problème en remontant à sa source

- ▶ L'arbre des causes pour identifier l'origine du problème
- ▶ Les techniques individuelles de créativité au service de la résolution de problèmes
- ▶ Les 4 règles de base de l'utilisation du brainstorming en équipe

#### 6 | Initier la gestion du changement dans son équipe

- ▶ Les 8 étapes du cycle du changement
- ▶ L'analyse stratégique des acteurs : intérêts, enjeux et sources de pouvoir
- ▶ L'équation du changement pour communiquer un changement
- ▶ Le progrès continu avec la roue de Deming
- ▶ Les sources de "mécommunication"
- ▶ La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR...

- 1 | Anticiper ses propres réactions en fonction de l'état d'esprit de ses collaborateurs
- 2 | Optimiser l'utilisation de son temps
- 3 | Déléguer une tâche et assurer son suivi
- 4 | Mettre en place des réunions plus productives
- 5 | Diagnostiquer et résoudre un problème en remontant à sa source
- 6 | Initier la gestion du changement dans son équipe



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



## PUBLIC

Personnes concernées : Agents de maîtrise - Chef d'équipe - Manager de proximité - tout secteur d'activité

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR
DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MANAGER COACH

La progression individuel de chaque collaborateur

## PROGRAMME

### Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

#### 1| Intégrer les bases du coaching dans son style de management

- ▶ Les 6 niveaux logiques de G.Bateson
- ▶ La notion de croyance et leurs 2 dimensions : aidante / limitante
- ▶ Les 5 "croyances types" et leurs antidotes respectifs

#### 2| Sélectionner l'information utile dans le discours de ses collaborateurs

- ▶ Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- ▶ Les erreurs de langage classifiées selon la grille DOG
- ▶ Les différents types de questions pour y faire face

#### 3| Motiver l'expression de ses collaborateurs

- ▶ Les qualités d'écoute active
- ▶ Les 3 temps de l'écoute, ou l'art d'obtenir la note finale
- ▶ La pratique de l'empathie pour prendre en compte l'émotion de la personne

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

#### 4| Donner des signes de reconnaissance à son équipe

- ▶ Le besoin nécessaire de signes de reconnaissance
- ▶ Les types de signes de reconnaissance
- ▶ Les deux paramètres d'une félicitation

#### 5| Transformer une difficulté/ un obstacle en objectif

- ▶ La méthode en 6 points pour aboutir à la situation souhaitée
- ▶ Les critères d'un objectif opérationnel
- ▶ La nécessité de prendre en compte l'écologie de l'objectif
- ▶ La motivation à atteindre l'objectif

#### 6| Contrer les obstacles à la réalisation d'un objectif

- ▶ L'origine du comportement
- ▶ La prise de conscience des conséquences d'un comportement négatif
- ▶ L'identification de l'intention positive
- ▶ Les 2 types de recadrage : de sens et de contexte

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

#### 7| Se créer des repères pour analyser la qualité des relations entre les membres de l'équipe

- ▶ La typologie des "transactions" (relations) entre personnes au sein d'une équipe
- ▶ La qualité de ces "transactions"
- ▶ Les sources de "mécommunication"
- ▶ La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles

#### 8| Donner un feedback constructif

- ▶ L'attitude première à adopter
- ▶ Le recueil d'informations : la méthode SPRI
- ▶ Les 4 étapes d'un bon feedback

#### 9| Mener un entretien de recadrage constructif

- ▶ L'identification de l'écart par rapport à la "norme"
- ▶ La trame en 10 étapes pour obtenir un engagement de changement

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

### Types d'activités pédagogiques

🧠 Réflexion : exercices de prises de conscience

🎭 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Intégrer les bases du coaching dans son style de management
- 2| Sélectionner l'information utile dans le discours de ses collaborateurs
- 3| Motiver l'expression de ses collaborateurs
- 4| Donner des signes de reconnaissance à son équipe
- 5| Transformer une difficulté/ un obstacle en objectif
- 6| Contrer les obstacles à la réalisation d'un objectif
- 7| Se créer des repères pour analyser la qualité des relations entre les membres de l'équipe
- 8| Donner un feedback constructif
- 9| Mener un entretien de recadrage constructif

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et Coach certifié

## PUBLIC

**Personnes concernées :** Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leur collaborateurs

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**600 000 F CFA/ participant**

2 inscriptions >10% de remise  
soit 540 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 510 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ COMMUNICATION ORALE

PARLER BEAUCOUP C'EST BIEN  
SE FAIRE ENTENDRE C'EST  
MIEUX

”



<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Etablir la dynamique de groupe en réunion	<b>P02</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Rendre son discours audible, vivant et attractif	<b>P03</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Faire la différence à l'oral avec des présentations convaincantes	<b>P04</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Faire passer un message fort à l'oral dans n'importe quelle situation	<b>P05</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Augmenter la force et l'impact de ses interventions orales	<b>P06</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Mettre en scène l'information pour la rendre plus attractive	<b>P07</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Adopter une structure pour optimiser la productivité en réunion	<b>P08</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Présenter et défendre ses idées face à un journaliste	<b>P09</b>
<b>COMMUNICATION ORALE :</b> Argumenter et défendre ses idées en réunion	<b>P10</b>

# TECHNIQUES D'ANIMATION DE RÉUNION

## Etablir la dynamique de groupe en réunion

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1| Optimiser le lancement de la réunion

- ▶ Le rappel des objectifs, des étapes et du timing
- ▶ Les revendications concernant l'ordre du jour
- ▶ La définition des rôles

##### 2| Accroître l'impact de son intervention

- ▶ Les 10 critères sur la forme : le regard, la voix, les gestes, la voix...
- ▶ Les 10 critères sur le fond : la structure, les phrases, le choix du vocabulaire selon le référentiel de l'autre...
- ▶ La construction d'un message impact : la trame FOSIR
- ▶ Les règles de construction d'une présentation Powerpoint

##### 3| Favoriser et organiser le recueil d'informations

- ▶ Le tour de table
- ▶ Le plan de table
- ▶ Le paperboard
- ▶ Le métaplan
- ▶ Le brainstorming

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4| Faciliter et gérer l'expression des participants

- ▶ L'observation fine des réactions des participants
- ▶ Les techniques de facilitation : Les questions / La distribution de la parole équitable
- ▶ Les principaux moyens pour orienter les débats
- ▶ Les recadrages possibles en cas de digression
- ▶ La gestion des désaccords entre participants

##### 5| Réguler les personnes difficiles

- ▶ Les connaître pour les reconnaître
- ▶ Les actions à mettre en place avec chaque type
- ▶ Les différents profils sous la forme des "7 nains" : bavard, silencieux, complaisant, silencieux absent, tacticien et méprisant...

##### 6| Faire face aux remarques et objections des participants

- ▶ La notion d'accusé de réception
- ▶ La logique additive du ET
- ▶ La méthode SARCAQ pour accuser réception, répondre, contre-questionner

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Optimiser le lancement de la réunion
- 2| Accroître l'impact de son intervention
- 3| Favoriser et organiser le recueil d'informations
- 4| Faciliter et gérer l'expression des participants
- 5| Réguler les personnes difficiles
- 6| Faire face aux remarques et objections des participants



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et efficacité professionnelle



### PUBLIC

Personnes concernées : Manager - responsable d'équipe - chef de projet - toute fonction d'encadrement

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# EXPLOITER LE POTENTIEL DE SA VOIX

Rendre son discours audible, vivant et attractif

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1| Prendre conscience du potentiel de la voix

- ▶ Les caractéristiques individuelles : timbre, hauteur, tessiture
- ▶ La portée de la voix
- ▶ Les 3 niveaux de respiration : thoracique, costale, abdominale
- ▶ La gestion du souffle
- ▶ La posture idéale et les tensions parasites

#### 2| Se faire entendre distinctement au premier comme au dernier rang

- ▶ Le volume
- ▶ Les variations de volume et leurs effets
- ▶ La projection de la voix
- ▶ Les attaques et les finales
- ▶ Le rôle de l'articulation
- ▶ Les principaux défauts d'articulation
- ▶ Les liaisons

#### 3| Mettre du rythme dans ses paroles

- ▶ Le déconditionnement nécessaire de l'écrit
- ▶ L'enjambement
- ▶ Le débit et le rythme à adapter en fonction du contenu de son discours
- ▶ Les silences (les pauses volontaires)



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4| Jouer sur sa voix en fonction du message à transmettre

- ▶ La prosodie
- ▶ Les changements de ton selon le message à faire passer
- ▶ La scansion pour donner du relief à certains mots pour les mettre en valeur.
- ▶ Le bon usage de la répétition

#### 5| Véhiculer ses émotions

- ▶ L'émotion dans la voix
- ▶ La gestion du stress qui transparait dans la voix
- ▶ Le choix de l'émotion à véhiculer
- ▶ Les parasites de l'orateur

#### 6| Mettre en scène sa voix et son discours

- ▶ La portée d'un même discours selon les voix et la conviction de l'orateur
- ▶ La répétition pour renforcer le discours et assurer une meilleure mémorisation
- ▶ Le code de ponctuation orale
- ▶ La lecture d'un discours



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Prendre conscience du potentiel de la voix
- 2| Se faire entendre distinctement au premier comme au dernier rang
- 3| Mettre du rythme dans ses paroles
- 4| Jouer sur sa voix en fonction du message à transmettre
- 5| Véhiculer ses émotions
- 6| Mettre en scène sa voix et son discours



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en communication orale, spécialiste de la voix



## PUBLIC

**Personnes concernées :** Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leur collaborateurs

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# RÉUSSIR SES PRÉSENTATIONS CLIENTS ET SOUTENANCES COMMERCIALES

Faire la différence à l'oral avec des présentations convaincantes

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Préparer efficacement son intervention

- ▶ Le contexte défini par le client : objectif, format, participants...
- ▶ Le recensement de ses arguments avec le schéma CAP
- ▶ Le choix du plan et l'enchaînement des idées
- ▶ L'introduction et la conclusion de sa présentation
- ▶ L'anticipation des objections
- ▶ L'adaptation du message au type de public



#### 2 | Construire son pitch commercial de présentation

- ▶ L'objectif et les points clés
- ▶ La hiérarchisation de l'information
- ▶ La structure de la présentation
- ▶ La cohérence graphique



#### 3 | Concevoir efficacement ses supports visuels

- ▶ La conception d'une diapositive en 4 temps
- ▶ L'enrichissement du texte par des visuels
- ▶ L'utilisation des exemples, références, échantillons, études, témoignages
- ▶ La technique de "l'homme invisible" pour valider la pertinence des informations transmises
- ▶ Les slides de back-up



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Animer efficacement sa présentation commerciale

- ▶ La "saine curiosité" pour recueillir les attentes spécifiques du client
- ▶ L'adaptation du déroulé aux imprévus et au timing
- ▶ Le commentaire de chaque diapositive
- ▶ La synchronisation visuel / narration
- ▶ Les 20 critères de la communication orale en public à respecter
- ▶ La gestion de l'espace orateur



#### 5 | Gérer l'interactivité

- ▶ Les moyens d'obtenir l'implication de l'auditoire et d'éviter l'indifférence
- ▶ Le repérage et l'utilisation d'alliés
- ▶ Les signes de lassitude et de déconcentration de l'auditoire
- ▶ Les actions de relance de son auditoire
- ▶ La trame SARCAQ pour traiter les objections



#### 6 | Réussir la co-animation

- ▶ Le partage des rôles
- ▶ Les règles de fonctionnement explicites pour ne pas se contredire mutuellement
- ▶ La répétition



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Préparer efficacement son intervention
- 2 | Construire son pitch commercial de présentation
- 3 | Concevoir efficacement ses supports visuels
- 4 | Animer efficacement sa présentation commerciale
- 5 | Gérer l'interactivité
- 6 | Réussir la co-animation



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes, et expert Prise de parole en public



## PUBLIC

**Personnes concernées** : Tous commerciaux devant présenter des offres commerciales à des clients - des distributeurs - des prescripteurs

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 981€ / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC -NIVEAU 2

Faire passer un message fort à l'oral dans n'importe quelle situation

## PROGRAMME

### Jour 1 Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1| Optimiser sa communication non-verbale

- ▶ Rappel des composants de la communication non-verbale dans son intervention
- ▶ La maîtrise des micro-mouvements qui trahissent notre inconfort

#### 2| Optimiser l'utilisation de sa voix

- ▶ Rappel sur la codification rythmique d'un discours
- ▶ La synchronisation des modulations de la voix en fonction de l'objectif voulu
- ▶ La chasse aux tics verbaux et aux "euh..."

#### 3| Lire un discours tout en gardant l'attention de l'auditoire

- ▶ Les fiches de l'orateur
- ▶ Les 3 + 1 temps de la lecture d'un discours

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

#### 4| Utiliser les bonnes techniques pour improviser à l'oral

- ▶ La peur du "blanc"
- ▶ Les principes à respecter
- ▶ Les techniques pour faire improviser sereinement
- ▶ Les repères pour un discours improvisé

#### 5| Établir un dialogue avec l'auditoire

- ▶ La préparation de questions
- ▶ L'utilisation des ressources du groupe
- ▶ L'écoute, la reformulation et le questionnement pour répondre à l'auditoire
- ▶ La prévention des questions délicates
- ▶ L'amorçage pour inciter l'auditoire à poser des questions

#### 6| Gérer les interruptions lors de son discours

- ▶ La définition de "règles du jeu"
- ▶ L'utilisation d'un accusé-réception
- ▶ La gestion des provocations
- ▶ Les participants difficiles et les moyens d'y faire face

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

#### 7| Enrichir le contenu de son discours

- ▶ Les différents plans d'exposés en fonction du choix de l'objectif : informer, persuader, motiver ou divertir
- ▶ La trame FOSIR pour agrémenter son discours d'arguments impactants
- ▶ Les méthodes d'argumentation analogique

#### 8| Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation

- ▶ Les spécificités des supports type : paperboard, vidéoprojecteur...
- ▶ Les règles de base de construction d'un Powerpoint et les pièges à éviter
- ▶ La gestion de l'espace orateur pour chaque type de support
- ▶ Les problèmes techniques (micro, matériel...) et logistiques (retards, organisation...)

#### 9| Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

- ▶ Synthèse «training» de la formation autour d'une Intervention orale filmée de 3 à 5 minutes maximum. (contenu préparé à l'avance)
- ▶ Débriefing personnalisé et plan d'actions

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

### Types de training pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🔬 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🧩 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Optimiser sa communication non-verbale
- 2| Optimiser l'utilisation de sa voix
- 3| Lire un discours tout en gardant l'attention de l'auditoire
- 4| Utiliser les bonnes techniques pour improviser à l'oral
- 5| Établir un dialogue avec l'auditoire
- 6| Gérer les interruptions lors de son discours
- 7| Enrichir le contenu de son discours
- 8| Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation
- 9| Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste en prise de parole en public

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Dirigeants - Responsables Communication - Cadres et Managers de l'entreprise amenés à prendre la parole en public

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**600 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 540 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 510 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC -NIVEAU 1

## Augmentation de la force et l'impact de ses interventions orales

### PROGRAMME

- Jour 1** Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement
- 1 | Prendre conscience de sa propre image et de la manière dont elle est perçue**
    - ▶ La présentation personnelle face au groupe en maximum 3 minutes (issue du travail préparatoire avant-stage)
    - ▶ La notion d'image véhiculée au regard notamment de l'intention première
  - 2 | Faire passer un message efficacement**
    - ▶ La notion de filtre ou notre manière très personnelle de voir le monde
    - ▶ Le schéma de la communication
    - ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact respectif sur la diffusion d'un message
  - 3 | Adopter un comportement en phase avec son discours**
    - ▶ La posture, les déplacement et l'espace de l'orateur
    - ▶ Les gestes illustrateurs et rythmiques
    - ▶ Les gestes parasites et de réassurance
    - ▶ Le visage et les mimiques
    - ▶ Les 2 dimensions du regard
    - ▶ La cohérence de l'image

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 2

- Réactivation des acquis du jour 1
- 4 | Capter l'attention en jouant sur la voix**
    - ▶ Le rôle de la respiration
    - ▶ La diction et l'articulation
    - ▶ Le volume de la voix
    - ▶ La prosodie et la scansion
    - ▶ L'utilisation des pauses
    - ▶ Le débit
    - ▶ Le bon usage de la répétition
    - ▶ La codification d'un texte
  - 5 | Valoriser le fond du message à transmettre**
    - ▶ L'utilisation des questions rhétoriques
    - ▶ Les 10 conseils sur le fond
    - ▶ Les éléments grammaticaux à privilégier
  - 6 | Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation**
    - ▶ Les spécificités des supports type : paperboard, vidéoprojecteur...
    - ▶ Les règles de base de construction d'un Powerpoint et les pièges à éviter
    - ▶ La gestion de l'espace orateur pour chaque type de support
    - ▶ Les problèmes techniques (micro, matériel...) et logistiques (retards, organisation...)

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 3

- Réactivation des acquis du jour 2
- 7 | Répéter son discours efficacement**
    - ▶ La sélection des informations utiles en fonction du temps disponible
    - ▶ Les trucs pour répéter utile
    - ▶ La prise en compte des remarques potentielles de l'auditoire dans la gestion du temps
  - 8 | Gérer son trac avant et pendant son intervention**
    - ▶ L'importance de la préparation
    - ▶ Les techniques pour gérer son stress en situation
    - ▶ Les techniques pour improviser sereinement
  - 9 | Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions**
    - ▶ Synthèse «training» de la formation autour des 20 critères d'une intervention réussie
    - ▶ Débriefing personnalisé et plan d'actions

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types de training pédagogiques

🔍 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de sa propre image et de la manière dont elle est perçue
- 2 | Faire passer un message efficacement
- 3 | Adopter un comportement en phase avec son discours
- 4 | Capter l'attention en jouant sur la voix
- 5 | Valoriser le fond du message à transmettre
- 6 | Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation
- 7 | Répéter son discours efficacement
- 8 | Gérer son trac avant et pendant son intervention
- 9 | Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** spécialiste en prise de parole en public

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Dirigeants - Responsables Communication - Cadres et Managers de l'entreprise amenés à prendre la parole en public

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**600 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 540 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 510 000 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# CONCEVOIR ET ANIMER UNE PRESENTATION PTT

Rendre l'information plus attractive

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Intégrer les principes de conception graphique dans ses présentations

- ▶ Les écueils à éviter
- ▶ Les principes d'apprentissage et leur impact sur la construction de son PPT
- ▶ Les 3 modes de présentation : diaporama, le téléprompteur, présentation
- ▶ Les 8 principes graphiques à respecter

#### 2 | Concevoir des supports visuels

- ▶ Les éléments incontournables de la communication visuelle
- ▶ La logique de conception d'une présentation Powerpoint
- ▶ La conception d'une diapositive en 4 temps
- ▶ La technique de "l'homme invisible" pour valider la pertinence des informations transmises
- ▶ Les diapositives spécifiques : accroche, explication, conviction, impact, sommaire, titres.

#### 3 | Assurer la lisibilité de ses supports

- ▶ La cohérence graphique
- ▶ L'harmonie des couleurs
- ▶ Les règles typographiques
- ▶ L'utilisation d'illustrations et les banques d'images
- ▶ L'utilisation limitée des animations

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Mettre en forme son contenu

- ▶ L'introduction et les types d'accroches
- ▶ Les 6 principes des idées qui collent
- ▶ La conclusion : l'incitation à l'action

#### 5 | Se préparer pour gagner en pertinence

- ▶ La répétition à blanc
- ▶ La préparation technique
- ▶ La préparation personnelle
- ▶ L'anticipation des objections

#### 6 | Adopter les bonnes techniques de communication lors de son intervention

- ▶ L'adaptation du déroulé aux imprévus et au timing
- ▶ Le commentaire de chaque diapositive
- ▶ L'enrichissement par des exemples, anecdotes, voir de l'humour!
- ▶ La synchronisation visuel / narration
- ▶ La gestion de l'espace orateur
- ▶ La calibration pour repérer les signes de lassitude et de déconcentration de l'auditoire

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les principes de conception graphique dans ses présentations
- 2 | Concevoir des supports visuels
- 3 | Assurer la lisibilité de ses supports
- 4 | Mettre en forme son contenu
- 5 | Se préparer pour gagner en pertinence
- 6 | Adopter les bonnes techniques de communication lors de son intervention

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior**, expert de la communication orale

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Tout salarié amené à utiliser PowerPoint pour agrémenter ses présentations orales

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PREPARER ET CONDUIRE DES REUNIONS

## Optimiser une structure pour la productivité en réunion

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Optimiser les conditions de réussite d'une réunion

- ▶ Le rapport qualité / prix
- ▶ La définition de l'objectif
- ▶ Le choix des participants
- ▶ Les 5 points à préparer
- ▶ La disposition de la salle

##### 2 | Adapter sa trame et son rôle en fonction de l'objectif final

- ▶ Les 3 rôles de l'animateur
- ▶ Les 5 types de réunions : Information, Concertation, Résolution de problèmes, Prise de décisions et Suivi de projets
- ▶ La structure pour chaque type de réunions

##### 3 | Fixer le cadre dès le démarrage de la réunion

- ▶ Les règles de fonctionnement / la charte de réunion
- ▶ Le secrétaire et le gardien du temps
- ▶ Les 6 étapes pour lancer la réunion

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Exploiter la dynamique de groupe

- ▶ Les réseaux de communication
- ▶ Les 4 étapes de la formation d'un groupe et les repères à connaître
- ▶ Les comportements en groupe
- ▶ Les principes d'animation de réunions

##### 5 | Clore la réunion

- ▶ Les décisions du groupe
- ▶ La synthèse des points clés
- ▶ L'évaluation de la réunion

##### 6 | Rédiger et alimenter des comptes-rendus

- ▶ Le tableau de synthèse partiel pour préparer le compte rendu
- ▶ Le contenu d'un compte rendu

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience  
**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation  
**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Optimiser les conditions de réussite d'une réunion
- 2 | Adapter sa trame et son rôle en fonction de l'objectif final
- 3 | Fixer le cadre dès le démarrage de la réunion
- 4 | Exploiter la dynamique de groupe
- 5 | Clore la réunion
- 6 | Rédiger et alimenter des comptes-rendus

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** en Management et efficacité professionnelle

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Manager - responsable d'équipe - chef de projet - toute fonction d'encadrement

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

18 et 19 novembre 2022	DAKAR
13 et 14 février 2023	DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1| Se préparer à l'interview

- ▶ L'importance des médias pour votre activité
- ▶ Les spécificités des interviews et leurs contraintes
- ▶ Le modèle de Lasswell pour une préparation exhaustive
- ▶ La mise à jour de ses idées forces et leur sélection compte tenu du temps imparti
- ▶ L'anticipation des objections et remarques de parti-pris
- ▶ Les bons réflexes de préparation de ses fiches : savoir quoi noter et hiérarchiser ses idées



##### 2| Réussir le premier contact avec un journaliste

- ▶ Les règles de base
- ▶ Les bonnes questions à poser
- ▶ La mise à jour de "l'angle" du journaliste
- ▶ La définition de la position à adopter par rapport au journaliste et les limites à se fixer



##### 3| Rebondir face à tous les types de questions

- ▶ Les 2 réflexes lors du questionnement du journaliste
- ▶ Les 8 types de questions et les stratégies possibles



##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4| Maîtriser le déroulé de l'interview

- ▶ Les pièges et erreurs à éviter
- ▶ Les mots connotés et les mots parasites
- ▶ Les formules d'impact : les "petites phrases" et les anecdotes
- ▶ Les formules d'aide : les mots confort et les charnières



##### 5| Conclure l'interview

- ▶ Les signes de la fin imminente
- ▶ La reformulation des idées forces
- ▶ La prise de congés élégante



##### 6| Améliorer sa force de conviction

- ▶ Le "look" et son adéquation avec le message à faire passer
- ▶ La modulation vocale pour donner du relief à son discours
- ▶ L'attitude durant l'interview : gestes, sourire, placement du regard, ancrage au sol
- ▶ La synchronisation avec son interlocuteur



##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Se préparer à l'interview
- 2| Réussir le premier contact avec un journaliste
- 3| Rebondir face à tous les types de questions
- 4| Maîtriser le déroulé de l'interview
- 5| Conclure l'interview
- 6| Avoir des repères pour gérer le changement



### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication et des relations avec les médias



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Dirigeants - Responsables Communication - Cadres et Managers de l'entreprise amenés à prendre la parole face aux médias

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 3 - max. 5 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

27 et 28 mars 2023	DAKAR
10 et 11 septembre 2023	DAKAR



### TARIFS

**510 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 460 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 410 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# DEVELOPPER SON LEADERSHIP EN REUNION

## Argumentation et la défense de ses idées en réunion

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Délivrer un message efficace

- ▶ L'influence de sa propre perception sur la formulation d'un message
- ▶ Le schéma émetteur-récepteur
- ▶ Les dimensions de la communication et leur impact respectif sur la transmission d'un message
- ▶ Les 10 critères sur la forme : le regard, la voix, les gestes...
- ▶ Les 10 critères sur le fond : la structure, les phrases, le choix du vocabulaire selon le référentiel de l'autre...

##### 2 | Faire avancer et acter la production du groupe

- ▶ La manière d'interrompre avec courtoisie
- ▶ Les utilisations possibles de la reformulation
- ▶ La mise à jour des points d'accord et de désaccord
- ▶ La progression et les synthèses d'étapes

##### 3 | Adopter la bonne posture pour réagir aux objections

- ▶ Les attitudes pénalisantes face aux objections
- ▶ L'utilisation d'un accusé de réception
- ▶ La trame SARCAQ en 4 étapes pour retourner une objection

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Contrecarrer les prises de positions

- ▶ La boussole du langage pour détecter les arguments fallacieux ou les exagérations
- ▶ Le réflexe de questionnement pour éviter le piège de l'acceptation ou de la justification

##### 5 | Défendre son point de vue

- ▶ La nécessaire préparation : l'objectif, le message
- ▶ La trame pour argumenter son point de vue
- ▶ L'identification des points de vue pour adapter son discours et anticiper les objections
- ▶ La trame FOSIR pour agrémenter son exposé d'arguments impactants
- ▶ Les métaphores pour présenter ses idées différemment

##### 6 | Fixer des limites et résister à la pression

- ▶ L'identification de ses propres freins
- ▶ La trame pour dire non tout en préservant la relation
- ▶ Les techniques pour résister à un interlocuteur qui insiste ou qui pratique du "chantage affectif"

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Délivrer un message efficace
- 2 | Faire avancer et acter la production du groupe
- 3 | Adopter la bonne posture pour réagir aux objections
- 4 | Contrecarrer les prises de positions
- 5 | Défendre son point de vue
- 6 | Fixer des limites et résister à la pression



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et efficacité professionnelle



### PUBLIC

Personnes concernées : Cadres et managers désireux de s'affirmer sereinement au sein de leurs équipes

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

19 et 20 décembre 2022	DAKAR
24 et 25 avril 2023	DAKAR
08 et 09 juillet 2023	DAKAR
20 et 21 octobre 2023	DAKAR



### TARIFS

**600 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise

soit 540 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise

soit 510.000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ EFFICACITÉ RELATIONNELLE

RIEN NE SERT DE S'IMPOSER  
MIEUX VAUT S'ADAPTER  
AVEC SUBTILITÉ ”



## EFFICACITE RELATIONNELLE

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits

P02

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Découvrir le potentiel du candidat

P03

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Communiquer avec aisance et développer ses ressources avec la PNL

P04

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Défendre et argumenter ses idées avec conviction

P05

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Se positionner et argumenter pour obtenir gain de cause

P06

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Concilier urgences, priorités et quotidien

P07

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Communiquer de manière positive et constructive

P08

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Gagner en assurance et développer son potentiel

P09

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle

P10

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Intégrer les outils de l'AT dans ses relations avec les autres

P11

## EFFICACITE RELATIONNELLE

Prendre sereinement sa place dans les échanges

P12

# GESTION DES CONFLITS

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant

- ▶ Les 4 formes de négativité
- ▶ La submersion
- ▶ Les 3 étapes d'évolution des conflits
- ▶ Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
- ▶ Les facteurs qui influencent les conflits

#### 2 | Prendre conscience de l'impact de son comportement sur l'autre

- ▶ La prise en compte des filtres dans la communication
- ▶ La distinction entre évaluation et observation
- ▶ L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

#### 3 | Adapter sa communication pour prévenir les conflits

- ▶ L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre
- ▶ Le pouvoir du "et" pour sortir de l'opposition
- ▶ La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Impliquer son interlocuteur dans la résolution de conflit

- ▶ Les non-dits à l'origine des conflits
- ▶ La reconnaissance du désaccord
- ▶ Les 5 préalables à l'accord mutuel

#### 5 | Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous

- ▶ Les "oignons du conflit" pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde
- ▶ La mise à jour de l'intérêt derrière une demande
- ▶ La notion d'intérêt mutuel
- ▶ La définition de son "plan B"
- ▶ Les 3 règles d'or du négociateur

#### 6 | Appliquer une méthode simple de résolution de conflits

- ▶ L'exploration de la situation
- ▶ La présentation de son point de vue en 3 temps
- ▶ Les points d'accord et les différences
- ▶ Synthèse training de la formation autour des 7 étapes de la résolution de conflits

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🧩 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant
- 2 | Prendre conscience de l'impact de son comportement sur l'autre
- 3 | Adapter sa communication pour prévenir les conflits
- 4 | Impliquer son interlocuteur dans la résolution de conflit
- 5 | Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous
- 6 | Appliquer une méthode simple de résolution de conflits

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié en conflit avec ses collègues / clients / fournisseurs

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
[mamadou.queye@therarh.com](mailto:mamadou.queye@therarh.com)

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Intégrer les bases de la communication et de l'influence

- ▶ L'influence du mécanisme de perception du recruteur
- ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur poids respectif dans la transmission d'un message
- ▶ L'influence de la communication non verbale du recruteur sur le candidat

##### 2 | Cadrer le démarrage de l'entretien

- ▶ L'accueil du candidat
- ▶ La présentation du recruteur
- ▶ L'annonce des étapes de l'entretien

##### 3 | Détecter les incohérences de communication du candidat

- ▶ L'observation des signaux de communication non verbale en plus du discours
- ▶ La notion d'incongruence entre le fond et la forme
- ▶ La réaction du recruteur aux signaux d'incongruence

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Questionner efficacement le candidat

- ▶ Les 2 types de questions : montantes et descendantes en fonction des objectifs du recruteur
- ▶ La notion d'équivalents concrets pour déceler les "beaux discours" et ne pas tomber dans le piège
- ▶ La boussole du langage pour savoir faire préciser le candidat
- ▶ Les questions types du recruteur

##### 5 | Recueillir l'information à valeur ajoutée chez le candidat

- ▶ Les conditions qui favorisent la mise en confiance du candidat
- ▶ Le schéma de réponse en 3 étapes à une question
- ▶ La notion de note finale comme niveau d'information ultime à rechercher
- ▶ Les attitudes à mettre en oeuvre pour obtenir une note finale

##### 6 | Dresser le profil comportemental du candidat pour cerner sa personnalité

- ▶ L'outil "métaprogramme" d'analyse comportemental des candidats
- ▶ Les critères de motivation du candidat détectables
- ▶ Les critères de travail du candidat détectables
- ▶ La sélection des métaprogrammes pertinents en fonction du poste proposé
- ▶ La recherche et la détection des métaprogrammes du candidat dans ses réponses

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les bases de la communication et de l'influence
- 2 | Cadrer le démarrage de l'entretien
- 3 | Détecter les incohérences de communication du candidat
- 4 | Questionner efficacement le candidat
- 5 | Recueillir l'information à valeur ajoutée chez le candidat
- 6 | Dresser le profil comportemental du candidat pour cerner sa personnalité

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Managers - Chargé(e)s de recrutement

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# DÉCOUVRIR LA PNL

Communiquer à l'aise et développer ses ressources avec la PNL



## PROGRAMME

### Jour 1 Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Intégrer les enjeux de la PNL

- ▶ La présentation de la PNL
- ▶ Les 10 Postulats de la PNL

#### 2 | Prendre du recul sur sa perception d'une situation

- ▶ Les 3 filtres
- ▶ Les 3 mécanismes pour établir notre carte du monde
- ▶ La nécessaire adaptation de son comportement

#### 3 | Evaluer l'impact de son message sur son interlocuteur

- ▶ Le VAKO
- ▶ Le schéma d'évaluation d'une situation
- ▶ L'observation et la calibration
- ▶ Les prédicats
- ▶ Le principe de congruence

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Créer un climat de confiance propice à un échange constructif

- ▶ Les composantes de la communication
- ▶ Le rapport
- ▶ La synchronisation

#### 5 | Faire un feedback motivant

- ▶ Les principes du feedback
- ▶ Le feedback sandwich : les conditions de réussite

#### 6 | Pratiquer l'écoute active dans sa relation avec l'autre

- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active
- ▶ La reformulation
- ▶ La focalisation sur l'autre

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel

### Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

#### 7 | Recueillir des informations claires et précises

- ▶ Le métamodèle : principe et utilisation
- ▶ Les mécanismes du langage de précision : le DOG
- ▶ Les différents types de questions

#### 8 | Fixer des objectifs concrets, motivants et atteignables

- ▶ La PNL comme outil de changement
- ▶ Les critères d'un bon objectif
- ▶ La trame pour formuler des objectifs précis et mobilisateurs

#### 9 | Mobiliser ses propres ressources pour atteindre ses objectifs

- ▶ La définition et gestion de ses Etats Internes
- ▶ Le choix du bon état interne pour mener à bien un objectif
- ▶ L'ancrage et auto-ancrage pour utiliser au bon moment ses ressources

✓ Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

### Types de training pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🔗 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les enjeux de la PNL
- 2 | Prendre du recul sur sa perception d'une situation
- 3 | Evaluer l'impact de son message sur son interlocuteur
- 4 | Créer un climat de confiance propice à un échange constructif
- 5 | Faire un feedback motivant
- 6 | Pratiquer l'écoute active dans sa relation avec l'autre
- 7 | Recueillir des informations claires et précises
- 8 | Fixer des objectifs concrets, motivants et atteignables
- 9 | Mobiliser ses propres ressources pour atteindre ses objectifs



## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, Maître-Praticien en PNL



## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - techniciens - agent de maîtrise - tout collaborateur RH désireux d'améliorer sa communication et développer son efficacité relationnelle

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 FCFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 FCFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# CONVAINCRE ET PERSUADER

Défendre et argumenter ses idées avec conviction

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Installer un climat de confiance propice à l'échange

- ▶ Le rapport pour établir la confiance
- ▶ La technique de la synchro-conduite

#### 2 | Influencer son interlocuteur par un jeu de questionnement adapté

- ▶ Les 3 types de questions
- ▶ Les 3 forces d'une question
- ▶ Le principe de la maïeutique pour faire dire ce que l'on veut entendre

#### 3 | Adopter un comportement qui assoit la crédibilité de son discours

- ▶ La notion de congruence
- ▶ Les gestes illustreurs, rythmiques
- ▶ Les gestes parasites et de réassurance à éviter
- ▶ Les postures

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Construire un argument clair et simple

- ▶ La distinction entre les faits, les opinions et les sentiments
- ▶ Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
- ▶ La trame FOSIR en 5 étapes

#### 5 | Donner plus de force et de consistance à ses arguments

- ▶ Les types de liens logiques entre 2 idées
- ▶ Les 4 procédures d'argumentation
- ▶ Les techniques d'argumentation analogique
- ▶ Le "story-telling"

#### 6 | Garder le contrôle face aux objections déstabilisantes

- ▶ L'importance de la prise de recul
- ▶ La notion d'accusé-réception
- ▶ La trame de réponse en 4 étapes
- ▶ La technique de l'anticipation

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

Reflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Installer un climat de confiance propice à l'échange
- 2 | Influencer son interlocuteur par un jeu de questionnement adapté
- 3 | Adopter un comportement qui assoit la crédibilité de son discours
- 4 | Construire un argument clair et simple
- 5 | Donner plus de force et de consistance à ses arguments
- 6 | Garder le contrôle face aux objections déstabilisantes

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Non-commerciaux - Chargé de projet - Chargé de communication et tout salarié ayant à défendre des idées

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement



##### 1 | Construire un argument impactant et convaincant

- ▶ Le réflexe CAP pour parler en termes de bénéfices pour l'autre
- ▶ Les moyens de faire face aux tactiques type : obstructions / attaques
- ▶ Le recadrage d'une position avec l'une des 5 techniques possibles



##### 2 | Gérer l'opposition, les objections sans être déstabilisé

- ▶ Les 3 réactions classiques à une objection / "attaque"
- ▶ La notion d'accusé de réception
- ▶ La logique d'addition (oui et...) à la place de la logique d'opposition (oui mais...)
- ▶ La trame SARCAQ pour faire face sereinement



##### 3 | Préparer les éléments nécessaires à sa négociation

- ▶ Le recensement / recueil des informations
- ▶ Les enjeux de la négociation, pour soi et l'autre partie
- ▶ La notion de contrepartie
- ▶ Le plan B ("BATNA") pour évaluer la sortie de la négociation



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



##### 4 | Construire un scénario de négociation maîtrisé

- ▶ La matrice des champs de négociation pour circonscrire le périmètre de la négociation
- ▶ La hiérarchie des points à négocier
- ▶ Les seuils qui conditionnent la négociation : le plafond, le plancher
- ▶ L'échiquier des concessions-contreparties pour utiliser ses concessions au bon moment



##### 5 | Adopter la bonne posture en phase avec l'objectif recherché

- ▶ La détermination d'un rôle pour trouver la bonne distance psychologique
- ▶ Le choix des qualités psychologiques à incarner sur les dimensions du verbal et non-verbal
- ▶ Les qualités relationnelle à mettre en avant (questionnement et reformulation)



##### 6 | Se positionner dans toutes les phases d'un round de négociation

- ▶ L'entrée en relation
- ▶ L'annonce des objectifs
- ▶ La recherche des objectifs de l'autre partie
- ▶ La phase concessions / contreparties et les principes pour concéder sans se mettre en difficulté
- ▶ Lâcher de manière stratégique (surquoi?)
- ▶ La conclusion et les différentes techniques pour faire face à tous les cas



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Construire un argument impactant et convaincant
- 2 | Gérer l'opposition, les objections sans être déstabilisé
- 3 | Préparer les éléments nécessaires à sa négociation
- 4 | Construire un scénario de négociation maîtrisé
- 5 | Adopter la bonne posture en phase avec l'objectif recherché
- 6 | Se positionner dans toutes les phases d'un round de négociation



### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL CNV, AT et approche systémique.



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Chefs de projet - Directeurs de projet - Manager - Tout salarié devant mener des négociations non commerciales dans l'exercice de ses fonctions

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Concilier urgences, priorités et quotidien

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps

- ▶ Les avantages cachés d'une mauvaise gestion du temps
- ▶ L'analyse qualitative et quantitative de son journal de bord
- ▶ La mise à jour des "voleurs de temps" personnels

#### 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de ses tâches

- ▶ Les critères "Urgent" et "Important"
- ▶ La notion de proactivité
- ▶ La matrice d'Eisenhower de catégorisation des tâches
- ▶ La priorisation des tâches

#### 3 | Organiser ses tâches au quotidien

- ▶ La notion de "poste fixe"
- ▶ La liste des tâches et les principes d'utilisation
- ▶ La bonne utilisation de son agenda
- ▶ Les lois du temps et leurs conséquences sur la gestion des tâches
- ▶ La planification hebdomadaire

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Mettre en place des actions concrètes de gestion du temps

- ▶ Le principe de l'action immédiate
- ▶ Le travail en retard et comment en venir à bout
- ▶ L'intérêt de séquences ininterrompues
- ▶ La charte d'une réunion productive

#### 5 | Optimiser l'utilisation des outils informatiques

- ▶ Les principes d'utilisation optimale de l'email et du téléphone
- ▶ Le choix : gestion papier ou informatique ?
- ▶ Les bonnes pratiques d'utilisation de logiciels de messagerie unifiée (email + agenda + contacts), type Outlook ou PIM...
- ▶ Les outils informatiques complémentaires pour appliquer les lois de gestion du temps

#### 6 | Atténuer l'impact des autres par une communication adaptée

- ▶ La gestion des interruptions
- ▶ La gestion des sollicitations par un questionnement ciblé
- ▶ La trame pour apprendre à dire "non" lorsque cela est nécessaire

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps
- 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de ses tâches
- 3 | Organiser ses tâches au quotidien
- 4 | Mettre en place des actions concrètes de gestion du temps
- 5 | Optimiser l'utilisation des outils informatiques
- 6 | Atténuer l'impact des autres par une communication adaptée



## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL CNV, AT et approche systémique.



## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié souhaitant optimiser la gestion de leur temps

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMMUNICATION NON VIOLENTE

## Communiquer de manière positive et constructive

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre

- ▶ L'influence du langage sur la perception de la réalité et ses obstacles dans la communication
- ▶ Le "ou" et le "et" dans le langage

##### 2 | Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif

- ▶ Les problèmes de 80% des messages : les opinions / les jugements / les interprétations
- ▶ Leurs effets sur la qualité des échanges

##### 3 | Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate

- ▶ L'influence des émotions (négatives) sur notre capacité de jugement
- ▶ Les manifestations incontrôlables des émotions qui nous trahissent
- ▶ Les moyens de gérer son émotion : l'accepter et la verbaliser pour la neutraliser

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre

- ▶ La prise de conscience de son besoin ou comment trouver l'origine de ses besoins
- ▶ La verbalisation du besoin
- ▶ La formulation en "je" plutôt qu'en "tu", qui évite l'accusation

##### 5 | Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre

- ▶ La différence fondamentale entre demander et ordonner
- ▶ Les 2 types de demandes : le message en retour / la demande d'action
- ▶ Les caractéristiques d'une demande acceptable et compatible avec mes besoins
- ▶ La trame pour formuler une demande concrète, réaliste, positive et réalisable

##### 6 | Prendre en compte la réaction de son interlocuteur

- ▶ La reconnaissance de l'émotion et du besoin de l'autre
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute
- ▶ Le mécanisme de l'empathie en 2 étapes

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🔍 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre
- 2 | Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif
- 3 | Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate
- 4 | Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre
- 5 | Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre
- 6 | Prendre en compte la réaction de son interlocuteur

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Tout salarié amené à gérer des situations conflictuelles dans son environnement de travail et désireux d'améliorer sa communication

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ESTIME ET CONFIANCE EN SOI

L'assurance et développement de son potentiel

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Différencier estime de soi et confiance en soi pour les travailler

- ▶ Les caractéristiques de l'estime de soi
- ▶ L'impact de notre fonctionnement sur notre environnement

#### 2 | Se mettre dans une dynamique de changement

- ▶ Les 5 composants à activer pour développer sa confiance en soi
- ▶ Les actions clés pour bâtir sa confiance en soi
- ▶ Les 5 niveaux de l'acceptation de soi

#### 3 | Développer ses propres capacités

- ▶ Qualités/Défauts : l'intérêt de les contextualiser
- ▶ L'intention positive derrière un comportement

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Combattre ses propres freins et résistances

- ▶ La mise à jour de ses croyances : valeur et importance

#### 5 | Contrer les «messages» qui nous limitent et nous empêchent d'agir

- ▶ Les messages contraignants
- ▶ L'impact de ses «messages» sur notre personnalité et dans nos attentes vis-à-vis des autres.
- ▶ Les antidotes

#### 6 | Activer ses propres leviers de motivation

- ▶ La notion de valeur et leur origine
- ▶ L'intégrité ou comment être en adéquation avec ses valeurs
- ▶ La hiérarchie de valeurs et leur équivalents concrets

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Différencier estime de soi et confiance en soi pour les travailler
- 2 | Se mettre dans une dynamique de changement
- 3 | Développer ses propres capacités
- 4 | Combattre ses propres freins et résistances
- 5 | Contrer les «messages» qui nous limitent et nous empêchent d'agir
- 6 | Activer ses propres leviers de motivation

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié souhaitant renforcer son assurance dans son environnement professionnel

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ Le filtre et ses obstacles dans la communication
- ▶ Le schéma de la communication
- ▶ Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact dans la transmission d'un message

#### 2 | Poser les bonnes questions pour rechercher l'information utile

- ▶ Les questions ouvertes et fermées
- ▶ Les 3 forces des questions

#### 3 | Inciter son interlocuteur à communiquer en confiance

- ▶ La communication ping-pong et sa limite à la sphère sociale
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active : la recherche de la note finale
- ▶ Les compléments à l'attitude d'écoute active
- ▶ Le principe de la reformulation

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Eviter les incompréhensions mutuelles

- ▶ Le différentiel sémantique à l'origine des incompréhensions
- ▶ Les pièges de l'utilisation du verbe «être»
- ▶ La différence entre fait et évaluation
- ▶ La grille "DOG" pour décortiquer le discours de l'interlocuteur
- ▶ Le réflexe questionnement pour éviter l'incompréhension

#### 5 | Maintenir un équilibre relationnel en cas de désaccords

- ▶ Les attitudes face aux objections
- ▶ La logique d'addition à la place de la logique d'opposition
- ▶ Le principe de l'accusé-réception

#### 6 | Donner du poids à son argumentation

- ▶ Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
- ▶ La trame FOSIR en 5 étapes

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🔗 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Poser les bonnes questions pour rechercher l'information utile
- 3 | Inciter son interlocuteur à communiquer en confiance
- 4 | Eviter les incompréhensions mutuelles
- 5 | Maintenir un équilibre relationnel en cas de désaccords
- 6 | Donner du poids à son argumentation

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié souhaitant améliorer son efficacité relationnelle

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# AFFIRMATION DE SOI

Prendre sereinement sa place dans les échanges

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1| Agir sur son comportement face à des situations délicates

- ▶ Les 3 attitudes classiques : la fuite, la manipulation et l'agressivité.
- ▶ Les caractéristiques d'une attitude assertive
- ▶ La mise à jour de l'intention positive derrière un comportement difficile
- ▶ L'importance de se reconnaître des droits

#### 2| Verbaliser ses émotions en situations difficiles

- ▶ Le schéma de la communication
- ▶ L'identification de l'émotion
- ▶ La nécessité du feedback à l'autre sur l'impact de son comportement

#### 3| Formuler une critique constructive

- ▶ La distinction entre faits et opinions
- ▶ La trame de la méthode DESC

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4| Donner du « poids » à ses choix

- ▶ La trame pour faire une demande acceptable pour son interlocuteur
- ▶ La trame du « savoir dire non »
- ▶ La mise à jour de ses freins à dire "non" pour les combattre
- ▶ Les techniques complémentaires pour résister

#### 5| Donner et accepter des compliments

- ▶ Les éléments à prendre en compte dans les deux cas
- ▶ La mise à jour de ses propres freins pour les combattre
- ▶ Le besoin et l'identification des signes de reconnaissance

#### 6| Utiliser les critiques à « bon escient »

- ▶ Les éléments pour apprendre à recevoir une critique et la traiter de manière

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Agir sur son comportement face à des situations délicates
- 2| Verbaliser ses émotions en situations difficiles
- 3| Formuler une critique constructive
- 4| Donner du « poids » à ses choix
- 5| Donner et accepter des compliments
- 6| Utiliser les critiques à « bon escient »

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de l'efficacité professionnelle et coach

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié désireux de s'affirmer de façon constructive dans ses relations professionnelles

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ COMMERCIAL

INUTILE D'EN FAIRE DES  
TONNES POUR ÊTRE  
CONVAINCANT

”



## Dérouler un entretien de vente en B to C

Convaincre et être à l'aise en un seul entretien

P02

## Vente rapide & proactive en point de vente

Accrocher le client intelligemment et avec pertinence

P03

## Commerciaux :augmenter son pouvoir d'influence

Persuader, convaincre, inciter à chaque étape du process de vente

P04

## Technique de vente en B to B

Vendre plus et mieux

P05

## Négociation commerciale

Défendre son offre avec force et tactique

P06

## Techniques de vente :spécifique aux supports avant vente

Défendre avec assurance les solutions proposées

P07

## Perfectionner son argumentaire et traiter les objections

Développer sa performance commerciale

P08

## Vendre et négocier avec la PNL

Enrichir son savoir-faire commercial

P09

# DÉROULER UN ENTRETIEN DE VENTE EN B TO C

## Convaincre et être à l'aise en un seul entretien

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

- 1 | Réussir l'entrée en relation
  - ▶ L'impact de sa propre communication
  - ▶ Les attitudes à adopter pour donner une bonne première impression
  - ▶ Les thèmes à aborder pour briser la glace / l'approche directe
  - ▶ L'annonce d'un plan pour pouvoir recadrer le client ou les débordements
  - ▶ La présentation de son entreprise de manière attractive
- 2 | Découvrir le besoin de son prospect
  - ▶ Les informations utiles à recenser pour argumenter ensuite sa proposition
  - ▶ Les 3 types de questions
  - ▶ Le schéma de l'écoute active
  - ▶ L'utilisation des émotions comme point d'appui pour inciter le client à en dire plus
  - ▶ La mise à jour de la motivation d'achat sous-jacente par la grille SONCAS
- 3 | Pratiquer le closing pour "fermer" le prospect
  - ▶ Le principe du closing
  - ▶ L'identification des critères d'achat
  - ▶ Le closing sur le besoin et l'engagement du client

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | Développer une argumentation pertinente adaptée au B to C
  - ▶ L'utilisation du modèle :caractéristique-avantage-preuve
  - ▶ L'adaptation de l'argument en fonction du client
  - ▶ La conclusion sur l'avantage
  - ▶ Les conditions de la réussite de son argumentation
  - ▶ La différenciation par la mise à jour des arguments spécifiques
  - ▶ Les 9 techniques pour augmenter l'impact de ses arguments
- 5 | Faire face aux objections en BtoC
  - ▶ La technique de l'accusé-réception
  - ▶ La méthode EQRAC
  - ▶ Les techniques pour traiter les objections prix
- 6 | Conclure un entretien de vente
  - ▶ Les 6 cas pour détecter les signaux d'achat
  - ▶ La référence active avant la prise de congés pour faciliter ses actions de prospection futures

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Réussir l'entrée en relation
- 2 | Découvrir le besoin de son prospect
- 3 | Pratiquer le closing pour "fermer" le prospect
- 4 | Développer une argumentation pertinente adaptée au B to C
- 5 | Faire face aux objections en BtoC
- 6 | Conclure un entretien de vente

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client

### PUBLIC

Personnes concernées : Commercial terrain ou sédentaire (en B to C) avec une première expérience

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# VENTE RAPIDE ET PROACTIVE EN POINT DE VENTE

Accrochement du client intelligemment et avec pertinence

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Réussir la prise de contact avec un client ou prospect, demandeur ou pas

- ▶ Le regard, le sourire, la posture...
- ▶ Les techniques efficaces de questionnement
- ▶ Les effets comportementaux du toucher à connaître pour ne pas être surpris
- ▶ La bonne distance à notre interlocuteur
- ▶ L'observation fine pour détecter les besoins, identifier des indices

2 | Susciter l'intérêt d'un client par la formulation d'une accroche

- ▶ Le principe de l'accroche
- ▶ Les trois types d'accroche : générale, spécifique, événementielle
- ▶ La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches réutilisables dans son contexte

3 | Harponner un client vers un collègue dédié à la finalisation de la vente

- ▶ L'Accroche pour susciter l'intérêt du client, immédiatement après l'accueil (et éventuellement le traitement de la demande)
- ▶ La Connaissance pour se présenter au client et personnaliser la relation
- ▶ L'Orientation et les différents cas selon la disponibilité de notre collègue (disponible / indisponible)
- ▶ Le Relais pour emmener le client vers le collègue identifié et soigner sa prise de congé

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Vendre soi-même un produit / service en quelques minutes

- ▶ L'Accroche pour susciter l'intérêt du client
- ▶ La Proposition pour présenter l'offre de manière attractive
- ▶ L'Argumentation ou le jeu de questions-réponses avec le client
- ▶ La Conclusion pour concrétiser la vente.

5 | Contrecarrer les objections avec des techniques adaptées

- ▶ La technique du contre-questionnement EQRAC
- ▶ La technique de l'isolement
- ▶ La technique ABCD

6 | Optimiser la phase d'accord et de concrétisation

- ▶ Les 6 cas pour détecter les signaux d'achat
- ▶ La référence active avant la prise de congés pour faciliter ses actions de prospection futures

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Réussir la prise de contact avec un client ou prospect, demandeur ou pas
- 2 | Susciter l'intérêt d'un client par la formulation d'une accroche
- 3 | Harponner un client vers un collègue dédié à la finalisation de la vente
- 4 | Vendre soi-même un produit / service en quelques minutes
- 5 | Contrecarrer les objections avec des techniques adaptées
- 6 | Optimiser la phase d'accord et de concrétisation

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client

## PUBLIC

Personnes concernées : Commercial en point de vente - Conseiller commercial - Vendeur - Chargé d'accueil voulant évoluer vers du commercial

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA**/ participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
[mamadou.gueye@therarh.com](mailto:mamadou.gueye@therarh.com)

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMMERCIAUX : AUGMENTER SON POUVOIR D'INFLUENCE

Elargir son pouvoir à chaque étape du process de vente

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente

- ▶ Le questionnement et l'écoute
- ▶ La focalisation sur le positif
- ▶ L'anticipation des points négatif de notre offre
- ▶ L'intérêt pour le client, le client, le client
- ▶ L'importance du silence



#### 2 | Influencer sans argumenter par le jeu des questions

- ▶ La boussole du langage pour clarifier les propos de l'interlocuteur
- ▶ La maïeutique de Socrate ou l'art de "faire accoucher" le client
- ▶ La méthode SAFI



#### 3 | Persuader grâce aux apports de la psychologie sociale

- ▶ Les 2 principes de la prise de décision
- ▶ Les pièges de l'engagement
- ▶ Les techniques d'influence



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Convaincre par les outils de la communication suggestive

- ▶ Le «pitch» de présentation personnelle
- ▶ L'art du «storytelling»
- ▶ Les tactiques de suggestion



#### 5 | Développer une argumentation impactante dans son discours

- ▶ Le réflexe CAP : caractéristique - avantage - preuve
- ▶ La notion d'avantage client et de valeur d'usage
- ▶ La technique de l'auto-objection pour garder la main
- ▶ Les techniques d'argumentation spécifiques



#### 6 | Inciter le client à passer à l'action

- ▶ L'identification des signaux d'achat parmi : la projection, la satisfaction, la discussion prix
- ▶ Le client est d'accord
- ▶ Le client reporte sa décision à plus tard
- ▶ Le client doute
- ▶ Le client vient, revient, re- revient... mais n'achète pas !



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente
- 2 | Influencer sans argumenter par le jeu des questions
- 3 | Persuader grâce aux apports de la psychologie sociale
- 4 | Convaincre par les outils de la communication suggestive
- 5 | Développer une argumentation impactante dans son discours
- 6 | Inciter le client à passer à l'action



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et expert de la communication interpersonnelle



## PUBLIC

Personnes concernées : Commerciaux seniors - Responsables commerciaux - Responsable grands comptes -

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente

- ▶ Le questionnement et l'écoute
- ▶ La focalisation sur le positif
- ▶ L'anticipation des points négatif de notre offre
- ▶ L'intérêt pour le client, le client
- ▶ L'importance du silence

##### 2 | Conduire l'entretien de découverte

- ▶ L'identification des informations-clés à obtenir pour vendre plus facilement son produit / service
- ▶ La maïeutique de Socrate ou l'art de "faire accoucher" le client
- ▶ L'enchaînement des questions pour faire dire ce que l'on veut entendre

##### 3 | Pratiquer le closing en 3 temps pour verrouiller le client

- ▶ La hiérarchisation des besoins du client
- ▶ La transformation de la situation client en opportunité de vente
- ▶ Pré-vente de l'argumentation

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Vendre et défendre son prix

- ▶ Les 10 techniques pour présenter avantageusement son prix et minimiser les objections
- ▶ Le fil rouge en 5 étapes pour traiter l'objection prix
- ▶ Le traitement des différents cas possibles : le joueur, la concurrence, le budget

##### 5 | Renforcer l'impact de son argumentation

- ▶ L'utilisation du modèle CAP: caractéristique-avantage-preuve
- ▶ L'adaptation de l'argument en fonction de la motivation du client
- ▶ La différenciation par la mise à jour de nos "AS" : arguments spécifiques
- ▶ Les 9 techniques pour augmenter l'impact de ses arguments

##### 6 | Inciter le client à passer à l'action

- ▶ L'identification des signaux d'achat parmi : la projection, la satisfaction, la discussion prix
- ▶ Le client est d'accord
- ▶ Le client reporte sa décision à plus tard
- ▶ Le client doute
- ▶ Le client vient, revient, re-vient... mais n'achète pas !

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



**Réflexion** : exercices de prises de conscience



**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations



**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente
- 2 | Conduire l'entretien de découverte
- 3 | Pratiquer le closing en 3 temps pour verrouiller le client
- 4 | Vendre et défendre son prix
- 5 | Renforcer l'impact de son argumentation
- 6 | Inciter le client à passer à l'action



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client



### PUBLIC

Personnes concernées : Commercial terrain ou sédentaire (en B to B)

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# NÉGOCIATION COMMERCIALE

## Défendre son offre avec force et tactique

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Présenter et vendre son prix

- ▶ Les idées reçues sur le prix et les "complexes du prix"
- ▶ Les techniques de présentation du prix
- ▶ La recherche du potentiel financier du client
- ▶ L'objection prix et l'amorce de la négociation par un "c'est cher"

##### 2 | Déterminer le rapport de force en présence

- ▶ La mise à jour des enjeux de la négociation pour chaque partie
- ▶ Les 6 critères pour estimer le rapport de force
- ▶ Les points à étudier pour ramollir le pouvoir du client
- ▶ L'étude de la BATNA de chaque partie
- ▶ La check-list forces / faiblesses : pour soi / pour la partie adverse
- ▶ Le choix d'une des 3 positions à partir du rapport de force : leader, partenaire, suiveur
- ▶ La composante subjective du rapport de force... qui peut inverser la balance

##### 3 | Préparer sa négociation commerciale

- ▶ Les enjeux de chaque partie
- ▶ La matrice des champs de négociation
- ▶ Les objectifs, les seuils limites pour chaque point à négocier
- ▶ La matrice des concessions-contreparties
- ▶ La construction de scénarios de négociation

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Résister à la pression du client

- ▶ L'amorti de l'objection et éviter de répondre du tac-au-tac
- ▶ Le réflexe de la contre-question pour faire préciser
- ▶ L'importance de dire "non" à un client pour fixer des limites
- ▶ Le "disque rayé" pour faire face à un client qui insiste lourdement

##### 5 | Se positionner dans un round de négociation commerciale

- ▶ Le rôle à incarner pour prendre la négociation comme un "jeu"
- ▶ L'entrée en relation
- ▶ L'annonce des objectifs
- ▶ Le réflexe argument pour éviter de concéder trop vite
- ▶ La technique de recul à petits pas
- ▶ La conclusion et les différentes techniques pour faire face à tous les cas

##### 6 | Ancrer les bonnes pratiques de la négociation commerciale

- ▶ Training synthèse de la formation autour d'un jeu de rôle incluant tous les paramètres de la formation
- ▶ Débriefing et conseil du consultant

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🎭 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🧩 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Présenter et vendre son prix
- 2 | Déterminer le rapport de force en présence
- 3 | Préparer sa négociation commerciale
- 4 | Résister à la pression du client
- 5 | Se positionner dans un round de négociation commerciale
- 6 | Ancrer les bonnes pratiques de la négociation commerciale

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client

### PUBLIC

Personnes concernées : Commerciaux avec une première expérience de la vente et une maîtrise des fondamentaux de la vente - Responsable grands comptes - Responsables commerciaux

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# TECHNIQUES DE VENTE : SPÉCIFIQUE AUX SUPPORTS AVANT VENTE

les solutions proposées bien défendues

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement



#### 1 | Réussir sa démonstration devant un auditoire

- ▶ L'impact de la Communication Non Verbale sur notre interlocuteur
- ▶ Les 20 critères d'une intervention orale en public



#### 2 | Etablir et entretenir un contact positif avec le client

- ▶ Les attitudes indispensables en situation d'entretien de vente : regard, sourire, posture
- ▶ La règle des 3 x 20 pour réussir l'entrée en relation
- ▶ La notion de "rapport"
- ▶ La synchronisation ou l'art de créer un climat de confiance propice à la vente
- ▶ La calibration ou l'importance de l'observation subtile pour réagir à la communication non verbale



#### 3 | Découvrir la situation du client

- ▶ La liste des informations utiles à recenser pour argumenter ensuite sa proposition
- ▶ Le questionnement en entonnoir (initiation à la maïeutique)
- ▶ La boussole du langage pour clarifier les propos de l'interlocuteur
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute active



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



#### 4 | Construire son argumentation

- ▶ Le réflexe CAP : caractéristique - avantage - preuve
- ▶ La notion d'avantage client et de valeur d'usage
- ▶ L'adaptation de son argumentation aux motivations d'achats détectées
- ▶ Les techniques d'argumentation : démonstration, analogies, références...
- ▶ Le closing ou l'art de transformer la situation client en opportunité de vente



#### 5 | Traiter les objections en face à face

- ▶ La bonne attitude à adopter face au client qui objecte
- ▶ La technique de base SARCAQ pour montrer à l'autre que l'on prend en compte son point de vue
- ▶ Les techniques complémentaires pour faire face à toutes les situations



#### 6 | Repérer et utiliser la position des différents acteurs dans un schéma de vente « complexe »

- ▶ La notion de réseau d'influence au sein de l'entreprise cliente
- ▶ Les différents niveaux d'interlocuteurs chez le client : le "vito", les utilisateurs...
- ▶ Leur rôle et leur influence potentielle sur le déroulement du projet
- ▶ Les stratégies à mettre en oeuvre pour les intégrer plutôt que les subir dans son argumentaire



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Réussir sa démonstration devant un auditoire
- 2 | Etablir et entretenir un contact positif avec le client
- 3 | Découvrir la situation du client
- 4 | Construire son argumentation
- 5 | Traiter les objections en face à face
- 6 | Repérer et utiliser la position des différents acteurs dans un schéma de vente « complexe »



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client



## PUBLIC

Personnes concernées : Commercial junior - Assistant commercial évoluant vers un poste commercial

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PERFECTIONNER SON ARGUMENTAIRE ET TRAITER LES OBJECTIONS

## Développer sa performance commerciale

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente

- ▶ Le questionnement et l'écoute
- ▶ La focalisation sur le positif
- ▶ L'anticipation des points négatif de notre offre
- ▶ L'intérêt pour le client, le client, le client
- ▶ L'importance du silence



##### 2 | Construire un argumentaire commercial impactant et différenciant

- ▶ Le schéma "CAP." de construction d'argumentaire
- ▶ Les 10 type de "preuves" pour donner du poids : la référence, la démonstration...
- ▶ Le nécessaire rebond sur la situation client pour présenter son offre
- ▶ La mise à jour des faiblesses de son offre et la construction de contre-mesures positives.
- ▶ La différenciation par la mise à jour de ses "Arguments Spécifiques"
- ▶ Les techniques subjectives d'argumentation : la métaphore, l'analogie



##### 3 | Identifier les résistances et leur formulation dans le langage pour les atténuer

- ▶ Le repérage des résistances grâce au métamodèle
- ▶ Les techniques de traitement par le questionnement
- ▶ Les techniques de traitement par le recadrage de sens et de contexte



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Développer la bonne attitude pour répondre aux objections sans se mettre en opposition

- ▶ Les 3 réactions classique à une objection
- ▶ La notion d'accusé de réception
- ▶ La trame S.A.R.C.A.Q pour faire face sereinement



##### 5 | Traiter les objections récurrentes face au prix et à la concurrence

- ▶ Les 10 techniques pour présenter avantageusement son prix et minimiser les objections
- ▶ La trame type pour répondre à l'objection "c'est cher!"
- ▶ L'attitude à adopter lorsque le client évoque la concurrence
- ▶ Les formules à éviter à tout prix



##### 6 | Engager le client dans l'utilisation de notre produit/solution

- ▶ Les leviers psychologiques à activer pour faire passer le client dans une logique de décision
- ▶ La hiérarchisation des besoins du client
- ▶ La notion de "pré-engagement"



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter les 5 réflexes comportementaux de la vente
- 2 | Construire un argumentaire commercial impactant et différenciant
- 3 | Identifier les résistances et leur formulation dans le langage pour les atténuer
- 4 | Développer la bonne attitude pour répondre aux objections sans se mettre en opposition
- 5 | Traiter les objections récurrentes face au prix et à la concurrence
- 6 | Engager le client dans l'utilisation de notre produit/solution



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client



### PUBLIC

Personnes concernées : Commerciaux terrains ou sédentaires - Technico-commerciaux - Ingénieurs d'affaires - déjà formés aux techniques de vente et expérimentés

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
[mamadou.gueye@therarh.com](mailto:mamadou.gueye@therarh.com)

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

# VENDRE ET NÉGOCIER AVEC LA PNL

## Enrichissement de son savoir-faire commercial

### PROGRAMME

- Jour 1**  
Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement
- 1 | Intégrer les fondements de la PNL pour en comprendre l'intérêt
    - ▶ Les 10 postulats de la PNL et les limites de la PNL
    - ▶ Les 3 filtres qui structurent notre expérience du monde
    - ▶ Les 3 mécanismes pour établir notre vision du monde
  - 2 | Développer son sens de l'observation
    - ▶ Le schéma d'évaluation d'une situation
    - ▶ La calibration
    - ▶ La détection des incongruences pour relever un malaise ou une incohérence
  - 3 | Créer facilement une relation de confiance avec son interlocuteur
    - ▶ Le rapport
    - ▶ La synchronisation sur les différentes dimensions : posturale, vocale...
    - ▶ La conduite Les principes de l'écoute active
- Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel

- Jour 2**  
Réactivation des acquis du jour 1
- 4 | Adapter son discours au registre sensoriel du client
    - ▶ Les 3 registres sensoriels utilisés : visuel, auditif ou kinesthésique
    - ▶ Les petits mots (prédicats) pour détecter le registre dominant utilisé
  - 5 | Affiner les attentes et besoins du client grâce au métamodèle
    - ▶ Les mécanismes du langage de précision
    - ▶ Les solutions pour faire préciser / parler le client
    - ▶ L'utilisation des figures du métamodèle pour influencer le client
  - 6 | Mieux cerner le comportement du client avec les outils de la PNL
    - ▶ Les principaux métaprogrammes
    - ▶ L'identification des métaprogrammes dans le discours et le comportement
- Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel

- Jour 3**  
Réactivation des acquis du jour 2
- 7 | Adopter le point de vue du client pour mieux argumenter
    - ▶ Les positions de perception
    - ▶ L'intérêt de la posture méta pour prendre du recul
  - 8 | Transformer un obstacle ou une difficulté en objectif
    - ▶ Les critères d'un bon objectif
    - ▶ La méthode en 6 points pour aboutir à la situation souhaitée
  - 9 | Se conditionner positivement
    - ▶ Définition et gestion de ses Etats Internes
    - ▶ Le choix du bon état interne pour mener à bien un objectif
    - ▶ L'ancrage et auto-ancrage pour utiliser au bon moment ses ressources
- Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types de training pédagogiques

- Réflexion** : exercices de prises de conscience
- Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
- Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations
- Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les fondements de la PNL pour en comprendre l'intérêt
- 2 | Développer son sens de l'observation
- 3 | Créer facilement une relation de confiance avec son interlocuteur
- 4 | Adapter son discours au registre sensoriel du client
- 5 | Affiner les attentes et besoins du client grâce au métamodèle
- 6 | Mieux cerner le comportement du client avec les outils de la PNL
- 7 | Adopter le point de vue du client pour mieux argumenter
- 8 | Transformer un obstacle ou une difficulté en objectif
- 9 | Se conditionner positivement

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et Master PNL

### PUBLIC

Personnes concernées : Commercial - Technico-commercial

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350.000 FCFA / participant**

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 FCFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 FCFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ RELATION CLIENT

NE LEUR OFFREZ PLUS L'OPPORTUNITÉ  
DE PARTIR AILLEURS  
POUR UN ENVIRONNEMENT  
MEILLEUR ”



<b>RELATION CLIENT :</b> Prendre du recul pour trouver le bon comportement pour soi	<b>P02</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Coupler technique et qualités relationnelles	<b>P03</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Développer ses compétences relationnelles en situation difficile	<b>P04</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Poser ses limites et se protéger dans les situations difficiles	<b>P05</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Rester présent même dans les situations difficiles	<b>P06</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Améliorer l'approche commerciale des fonctions supports	<b>P07</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Donner la bonne première impression	<b>P08</b>
<b>RELATION CLIENT :</b> Mettre le client au centre de toutes vos attentions	

# GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS FACE À UN PUBLIC DIFFICILE

Se reculer pour trouver le bon comportement pour soi

## PROGRAMME

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Jour 1**  
Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement
- 1 | Mieux comprendre ses propres mécanismes**
    - L'identification de ses stressseurs
    - Les différences de perception entre les individus
    - La capacité de contrôle et ses conséquences
    - Les messages contraignants et aidants
  - 2 | Réduire l'impact émotionnel d'une situation délicate**
    - L'équilibre corps, émotion et intellect
    - La verbalisation des émotions pour la reconnaître
    - La méta-communication pour prendre de la distance
  - 3 | Réduire le stress généré par une situation de tension**
    - Le mécanisme du stress
    - L'importance de la respiration dans la régulation physiologique
    - La visualisation et la relaxation
- Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel
- 
- Jour 2**  
Réactivation des acquis du jour 1
- 4 | Donner un sens aux événements pour atténuer leurs impacts**
    - L'interprétation automatique et les angoisses injustifiées
    - La représentation interne d'un événement
    - L'action sur les submodalités d'une représentation pour en modifier l'impact
  - 5 | Rester calme et prendre du recul**
    - La notion d'état ressource
    - Le principe de l'association d'un état et d'un comportement
    - Des gestes pour trouver instantanément l'état adapté
  - 6 | Adapter sa communication pour se protéger**
    - Savoir dire «Non»
    - Les techniques complémentaires pour résister
    - Le DESC pour s'affirmer sereinement
- Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

- 1 | Mieux comprendre ses propres mécanismes
- 2 | Réduire l'impact émotionnel d'une situation délicate
- 3 | Réduire le stress généré par une situation de tension
- 4 | Donner un sens aux événements pour atténuer leurs impacts
- 5 | Rester calme et prendre du recul
- 6 | Adapter sa communication pour se protéger

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** spécialisé en gestion du stress et préparation mentale

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Tout salarié soumis à du stress dans l'exercice de son métier

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

## Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

# GESTION DE LA RELATION CLIENT POUR TECHNICIEN

Coupler technique et qualités relationnelles pour mieux gérer les situations difficiles

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement



#### 1 | Agir sur l'impact de son comportement pour le client

- ▶ Les 3 lois de la communication
- ▶ Le filtre personnel et son impact sur notre communication



#### 2 | Créer la différence dès les premiers échanges

- ▶ L'attitude et la posture
- ▶ Le look
- ▶ La mise en valeur de son rôle vis-à-vis du client, comme "apporteur de solutions"
- ▶ La trame de présentation
- ▶ L'intérêt de poser un cadre à son intervention L'annonce de son plan d'intervention et le timing correspondant pour rassurer le client
- ▶ L'annonce de son plan d'intervention et le timing correspondant pour rassurer le client



#### 3 | Eviter la frustration chez un client mécontent

- ▶ L'impact d'une bonne écoute dans une situation de tension
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute
- ▶ Le mécanisme de l'empathie pour prendre en compte la charge émotionnelle



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



#### 4 | Faire préciser le "problème" de son interlocuteur

- ▶ Les pièges du langage qui aboutissent à un « dialogue de sourd » et à l'énerverment mutuel
- ▶ Les types de questions et leur utilisation
- ▶ La reformulation pour vérifier sa compréhension



#### 5 | Maintenir un équilibre relationnel face à une "agression"

- ▶ L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
- ▶ L'accusé-réception pour marquer notre écoute
- ▶ La logique d'addition (oui et...) plutôt que la logique d'opposition (oui mais...)
- ▶ La trame SARCAQ pour se sortir de la plupart des situations



#### 6 | Gérer et transformer positivement les critiques

- ▶ Le traitement des critiques adressées à notre entreprise
- ▶ Le traitement des critiques personnelles
- ▶ Le réflexe dans tous les cas : laisser une dernière bonne image au client



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Agir sur l'impact de son comportement pour le client
- 2 | Créer la différence dès les premiers échanges
- 3 | Eviter la frustration chez un client mécontent
- 4 | Faire préciser le "problème" de son interlocuteur
- 5 | Maintenir un équilibre relationnel face à une "agression"
- 6 | Gérer et transformer positivement les critiques



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste relation client et commercial



## PUBLIC

Personnes concernées : Techniciens de Service Client - technicien de Service Après-vente - Technicien de Service Assistance

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES (en face à face)

Développement de ses compétences relationnelles en situation difficile

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

- 1 | Mieux comprendre sa propre manière de réagir
  - ▶ La notion de filtre
  - ▶ Les 2 obstacles dans la perception de la réalité d'une situation
- 2 | Réagir efficacement dès que la tension monte
  - ▶ Les déclencheurs de l'agressivité
  - ▶ L'échelle de l'agressivité
  - ▶ Les 9 conseils pour se protéger
  - ▶ Les bons réflexes comportementaux
  - ▶ La trame de traitement d'une réclamation
- 3 | Sauvegarder la communication en situation de tension
  - ▶ Les attitudes d'écoute active
  - ▶ La reformulation
  - ▶ Le schéma de la communication
  - ▶ La verbalisation des émotions
  - ▶ La pratique de l'empathie
  - ▶ Le questionnement

### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | Répondre aux objections en prenant en compte la réaction de son interlocuteur
  - ▶ L'utilisation d'un langage adapté
  - ▶ La méthode de l'accusé-réception
- 5 | Gérer différentes situations d'insatisfaction clients
  - ▶ La technique de la pacification
  - ▶ La technique de l'isolement
  - ▶ Le malentendu
  - ▶ La technique de "parole contre parole"
  - ▶ La technique du "transfert"
  - ▶ La formulation d'un refus
  - ▶ Les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats
- 6 | Prendre du recul et gérer ses émotions
  - ▶ La fonction utile des émotions
  - ▶ La prise en compte de l'impact et de l'intensité des émotions
  - ▶ Les moyens de gérer les émotions : l'acceptation et la verbalisation

### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Mieux comprendre sa propre manière de réagir
- 2 | Réagir efficacement dès que la tension monte
- 3 | Sauvegarder la communication en situation de tension
- 4 | Répondre aux objections en prenant en compte la réaction de son interlocuteur
- 5 | Gérer différentes situations d'insatisfaction clients
- 6 | Prendre du recul et gérer ses émotions

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** spécialiste relation client et commercial

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Commerciaux - assistants commerciaux - chargés de clientèle - techniciens SAV

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ EN FRONT OFFICE

Poser ses limites et se protéger dans les situations difficiles

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

- 1 | Repérer et réagir aux premiers signes d'une tension**
  - ▶ La différence entre agressivité et violence
  - ▶ Les déclencheurs de l'agressivité
  - ▶ L'échelle de l'agressivité
  - ▶ Les 9 conseils pour se protéger face à une personne violente
- 2 | Ajuster sa communication dans une situation de tension**
  - ▶ La prise en compte des filtres dans la communication
  - ▶ La distinction entre évaluation et observation
  - ▶ L'influence de sa communication non verbale sur l'autre
- 3 | Montrer à l'autre que l'on prend en compte son «état»**
  - ▶ L'écoute jusqu'à la note finale
  - ▶ L'accusé de réception pour acter notre écoute
  - ▶ La notion de besoin comme moteur à nos actions
  - ▶ De la "position affichée" à la "motivation profonde"

### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | Faire préciser le "problème" de son interlocuteur**
  - ▶ Les pièges du langage qui aboutissent à un «dialogue de sourd» et à l'énervernement mutuel
  - ▶ Les types de questions et leur utilisation
  - ▶ La reformulation pour vérifier sa compréhension
- 5 | Réagir à une agression verbale**
  - ▶ La révélation sur soi pour gérer son émotion
  - ▶ L'empathie pour marquer la charge émotionnelle de l'autre
  - ▶ La messe basse pour faire baisser d'un ton
  - ▶ La requête alpha pour poser une limite et éviter les débordements
  - ▶ Les techniques alternatives pour mettre fin à la situation
- 6 | Prendre du recul et évacuer la tension**
  - ▶ Les techniques de respiration pour se rééquilibrer
  - ▶ Les techniques de détente et de relaxation "minute", type sophrologie
  - ▶ Le processus de traitement post-conflit pour aider un collègue / collaborateur

### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Repérer et réagir aux premiers signes d'une tension
- 2 | Ajuster sa communication dans une situation de tension
- 3 | Montrer à l'autre que l'on prend en compte son «état»
- 4 | Faire préciser le "problème" de son interlocuteur
- 5 | Réagir à une agression verbale
- 6 | Prendre du recul et évacuer la tension

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL CNV, AT et approche systémique

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Assistant - Chargés d'accueil - Techniciens - Agent de maîtrise - Collaborateur du secteur social en relation avec des personnalités ou publics difficiles

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# SUIVRE ET FIDÉLISER SON CLIENT

Etre présent dans toutes les situations difficiles

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Mettre en place les bons réflexes commerciaux

- ▶ Le questionnement et l'écoute
- ▶ La focalisation sur le positif
- ▶ L'anticipation des points négatifs de notre offre
- ▶ L'intérêt pour le client
- ▶ L'importance du silence

#### 2 | Affiner les attentes et besoins du client

- ▶ Les mécanismes du langage de précision
- ▶ Les solutions pour faire préciser/ parler le client
- ▶ Les outils de l'enquête pour mettre à jour un non dit/ un problème qui pollue la relation

#### 3 | Annoncer soi-même une "mauvaise nouvelle" pour ne pas la subir

- ▶ La nécessaire préparation
- ▶ L'identification des conséquences possibles pour le client
- ▶ Les solutions alternatives
- ▶ Les objections potentielles du client
- ▶ La trame pour annoncer ces situations délicates

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Traiter une réclamation client

- ▶ Le comportement à adopter face à la réclamation
- ▶ La notion d'accusé-réception pour prendre en compte le point de vue de l'interlocuteur
- ▶ Le rôle de l'empathie dans le traitement de la réclamation
- ▶ La trame de traitement d'une réclamation en 5 étapes

#### 5 | Gérer un conflit ouvert avec un client

- ▶ Les 5 stratégies possibles pour gérer un conflit
- ▶ Les "non-dits" à l'origine des conflits
- ▶ Les préalables à l'accord mutuel
- ▶ "L'oignon du conflit" : passer de la position affichée à la motivation plus profonde
- ▶ La notion de BATNA, pour anticiper toutes les issues possibles au conflit
- ▶ La trame en 7 étapes pour gérer un conflit avec un client

#### 6 | Inciter le client à passer à l'action si la réclamation a bien été traitée

- ▶ Le client reporte sa décision à plus tard
- ▶ Le client doute
- ▶ Le client vient, revient, re- revient... mais n'achète pas !

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🔗 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

🎭 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Mettre en place les bons réflexes commerciaux
- 2 | Affiner les attentes et besoins du client
- 3 | Annoncer soi-même une "mauvaise nouvelle" pour ne pas la subir
- 4 | Traiter une réclamation client
- 5 | Gérer un conflit ouvert avec un client
- 6 | Inciter le client à passer à l'action si la réclamation a bien été traitée

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste relation client et commercial

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Commercial terrain ou sédentaire expérimenté ayant déjà suivi une formation aux fondamentaux de la vente ou de l'entretien de vente

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# COMMERCIAL POUR NON COMMERCIAUX

## Amélioration de l'approche commerciale des fonctions supports

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1| Se présenter à son avantage

- ▶ Les éléments-clés à valoriser dans votre présentation: chiffres, dates, résultats...
- ▶ La trame d'une présentation en 5 points
- ▶ Sa présentation personnelle
- ▶ La réponse à la question du client : "et vous, que faites-vous ?"
- ▶ Sa fonction dans la chaîne de valeur de l'entreprise

##### 2| Instaurer un climat de confiance avec son client

- ▶ L'impact de son comportement sur les autres
- ▶ L'écoute active pour inciter à parler
- ▶ La reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- ▶ Le questionnement

##### 3| Récolter le maximum d'informations sur le client

- ▶ La découverte des besoins et des problèmes du client
- ▶ L'utilisation de la grille SONCAS pour mieux comprendre le client

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4| Argumenter l'offre commerciale de son entreprise

- ▶ La décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages
- ▶ La mise en valeur des bénéfices-client par la preuve
- ▶ La prise de conscience de son offre par rapport à la concurrence

##### 5| Répondre aux objections sans accroître l'hostilité

- ▶ Les différentes manières d'interpréter une objection
- ▶ L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
- ▶ L'accusé-réception pour marquer notre écoute
- ▶ La trame SARCAQ pour se sortir de la plupart des situations

##### 6| Gérer efficacement une réclamation

- ▶ L'attitude face à la réclamation
- ▶ La trame pour traiter la réclamation en 5 étapes

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



❓ Réflexion : exercices de prises de conscience



🗣️ Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



⚙️ Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Se présenter à son avantage
- 2| Instaurer un climat de confiance avec son client
- 3| Récolter le maximum d'informations sur le client
- 4| Argumenter l'offre commerciale de son entreprise
- 5| Répondre aux objections sans accroître l'hostilité
- 6| Gérer efficacement une réclamation



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste relation client et commercial



### PUBLIC

Personnes concernées : Techniciens - Comptables - Logisticiens - Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Adapter son langage aux enjeux de l'accueil téléphonique

- ▶ Les bons réflexes pour présenter l'entreprise (et se présenter)
- ▶ Le vocabulaire à employer
- ▶ Les réflexes de base à chaque appel
- ▶ La voix : ses modalités et son impact dans la transmission d'un message

#### 2 | Orienter correctement son interlocuteur

- ▶ Les 2 types de questions, leurs caractéristiques et leurs utilisations
- ▶ Comment et quoi demander à un interlocuteur pour bien l'orienter ?
- ▶ Les 2 attentes d'un client : être écouté et pris en charge
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute : silence / reformulation
- ▶ La présentation personnelle

#### 3 | Traiter les situations courantes efficacement

- ▶ Comment filtrer élégamment ?
- ▶ Comment transférer un appel ? et le récupérer en cas de non-réponse ?
- ▶ Comment faire barrage à un prospecteur commercial ?
- ▶ Comment prendre un message pertinent et fidèle ?
- ▶ Comment faire patienter sans faire attendre ?
- ▶ Comment prioriser et transmettre un appel ?
- ▶ L'adaptation des trames aux règles de gestion de l'entreprise



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adapter son langage aux enjeux de l'accueil téléphonique
- 2 | Orienter correctement son interlocuteur
- 3 | Traiter les situations courantes efficacement



### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior** spécialiste relation client et commercial



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Hôte et hôtesse d'accueil - Chargé d'accueil - Téléconseiller - Chargé de relation clients

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (1jour - 7h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**150 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 135 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 120 000 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ACCUEIL PHYSIQUE PROACTIF

## Mettre le client à l'aise

### PROGRAMME

#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Réussir sa première prise de contact avec un client

- ▶ Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
- ▶ Les notions de visibilité et de disponibilité
- ▶ La notion de proactivité : "aller vers" le client
- ▶ La notion d'endurance : traiter le dernier client du jour comme le premier
- ▶ Les attitudes d'un accueil réussi

##### 2 | Adapter son comportement aux enjeux de l'accueil

- ▶ Les dimensions de la communication et leurs impacts sur le message
- ▶ Le schéma de la communication
- ▶ Le look personnel à mettre en phase avec l'image de l'entreprise et sa fonction
- ▶ Les effets comportementaux du toucher à connaître pour ne pas être surpris
- ▶ La bonne distance à notre interlocuteur

##### 3 | Adopter un langage approprié à l'accueil

- ▶ Le vocabulaire à employer à l'accueil
- ▶ Le bon usage du formalisme
- ▶ La présentation personnelle
- ▶ La prise de congés pour laisser une bonne image

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Comprendre rapidement la demande et orienter en conséquence

- ▶ Les outils de l'écoute active
- ▶ Le questionnement du client
- ▶ La boussole du langage pour faire préciser la demande
- ▶ La personnalisation de la prise en charge
- ▶ Le traitement d'une demande de renseignements
- ▶ La maîtrise du temps lors du traitement de la demande
- ▶ La conclusion

##### 5 | Devancer la demande du client

- ▶ L'observation des signes non-verbaux qui marquent un besoin d'aide
- ▶ La proposition spontanée d'assistance

##### 6 | Traiter les situations délicates à l'accueil

- ▶ La gestion des files d'attente et de l'impatience des visiteurs
- ▶ Le traitement des récriminations
- ▶ La gestion des réclamations clients à l'accueil
- ▶ L'intégration des perturbations dues au téléphone

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Réussir sa première prise de contact avec un client
- 2 | Adapter son comportement aux enjeux de l'accueil
- 3 | Adopter un langage approprié à l'accueil
- 4 | Comprendre rapidement la demande et orienter en conséquence
- 5 | Devancer la demande du client
- 6 | Traiter les situations délicates à l'accueil



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste relation client et commercial



### PUBLIC

Personnes concernées : Hôte et hôtesse d'accueil - Chargé d'accueil - Conseiller commercial en point de vente

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ TEL EMARKETING

AVEC DE LA CHANCE, ÇA PEUT  
MARCHER AVEC DES  
TECHNIQUES,  
BEAUCOUP PLUS ”



<b>TELEMARKETING</b> motivation d' un prospect à acheter	<b>P02</b>
<b>TELEMARKETING</b> Développer sa proactivité commerciale avec technicité	<b>P03</b>
<b>TELEMARKETING</b> Adopter une attitude en phase avec l'image de l'entreprise	<b>P04</b>
<b>TELEMARKETING</b> Gagner en productivité avec des argumentaires structurés	<b>P05</b>
<b>TELEMARKETING</b> Répondre vite, positivement et sereinement à un problème donné	<b>P06</b>
<b>TELEMARKETING</b> Gagner en productivité avec des argumentaires structurés	<b>P07</b>
<b>TELEMARKETING</b> Structuration des campagnes en toute autonomie	<b>P08</b>

# VENTE PAR TELEPHONE

motivation d' un prospect à acheter

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Adopter la bonne démarche dès le démarrage d'une campagne

- ▶ L'influence de l'état d'esprit, d'une certaine "préparation mentale"
- ▶ Le rôle de la voix comme vecteur d'influence
- ▶ Le vocabulaire, les mots et expressions «noires»
- ▶ La préparation comme avantage crucial
- ▶ Les différentes étapes d'un appel sortant et les points cruciaux
- ▶ La structure d'un scénario d'appel ("script d'appel")



#### 2 | Identifier les prétextes d'appels

- ▶ Trouver un bon motif pour solliciter le client
- ▶ Recenser l'ensemble des prétextes possibles
- ▶ Organiser ces prétextes par type de campagne



#### 3 | Qualifier rapidement son contact

- ▶ La définition de la cible et les critères fondamentaux à valider avant d'aller plus loin
- ▶ Les questions de pré-qualification
- ▶ La méthode de "la lecture de pensée" pour gagner du temps dans le ciblage



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Susciter l'intérêt du client en valorisant son rôle

- ▶ Les phrases «test» qui valorisent un rôle de conseil
- ▶ La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches réutilisables pour les différentes campagnes
- ▶ Le «yes set »ou comment capitaliser sur le «oui »pour fermer l'opportunité de vente



#### 5 | Motiver le prospect sur son offre tout au long de l'entretien

- ▶ La structure générale d'une proposition
- ▶ L'importance des exemples pour concrétiser l'intérêt de la proposition
- ▶ Quand et comment présenter le prix
- ▶ Les techniques de concrétisation à l'achat



#### 6 | Adapter le traitement des objections au prospect

- ▶ La méthode ABC
- ▶ La méthode de la réfutation quasi-polyvalente (les petites phrases « passe-partout »)
- ▶ La méthode A3R
- ▶ La méthode RIRA



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🔧 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

🧪 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter la bonne démarche dès le démarrage d'une campagne
- 2 | Identifier les prétextes d'appels
- 3 | Qualifier rapidement son contact
- 4 | Susciter l'intérêt du client en valorisant son rôle
- 5 | Motiver le prospect sur son offre tout au long de l'entretien
- 6 | Adapter le traitement des objections au prospect



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



## PUBLIC

Personnes concernées : Télévendeurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# VENDRE EN APPELS ENTRANTS : LE REBOND COMMERCIAL

Développement de sa proactivité commerciale avec technicité

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement



#### 1 | Vaincre son appréhension

- ▶ La mise à jour et la catégorisation des facteurs inhibants
- ▶ Le listing des bénéfices pour le client d'une proposition alternative



#### 2 | Prendre en charge efficacement la demande du client

- ▶ Les nécessaires qualités d'écoute
- ▶ L'identification du besoin du client par la reformulation
- ▶ La mise en regard avec les 6 motivations types d'achat des clients



#### 3 | Formuler une transition à partir de la demande initiale

- ▶ Le repérage d'un indice de rebond dans le dossier client ou son discours
- ▶ La construction d'un tableau de corrélation indice / produit
- ▶ Les 2 types de transitions : totale et partielle
- ▶ Les questions de pré-qualification pour valider son hypothèse



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



#### 4 | Susciter l'intérêt du client

- ▶ Les phrases «test» qui valorisent un rôle de conseil
- ▶ L'identification préalable des produits adaptés au rebond commercial
- ▶ La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches réutilisables pour les différentes campagnes
- ▶ Le «yes set »ou comment capitaliser sur le «oui »pour ferrer l'opportunité de vente



#### 5 | Valoriser pleinement les atouts de son offre

- ▶ La structure générale d'une proposition
- ▶ L'importance des exemples pour concrétiser l'intérêt de la proposition
- ▶ Quand et comment présenter le prix
- ▶ Les signaux d'achat pour conclure



#### 6 | Répondre spontanément aux freins classiques du client

- ▶ Les objections majeures
- ▶ Les réponses types pour chaque objection
- ▶ Le réflexe du questionnement pour gagner du temps et préparer sa réponse



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Vaincre son appréhension
- 2 | Prendre en charge efficacement la demande du client
- 3 | Formuler une transition à partir de la demande initiale
- 4 | Susciter l'intérêt du client
- 5 | Valoriser pleinement les atouts de son offre
- 6 | Répondre spontanément aux freins classiques du client



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



## PUBLIC

Personnes concernées : Assistants commerciaux - Téléconseillers - Téléopérateurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PROFESSIONNALISER SON DISCOURS AU TELEPHONE

Adoption d'une attitude en phase avec l'image de l'entreprise

## PROGRAMME



### JOUR 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Adopter un comportement «commercial» au téléphoner

- ▶ La notion de filtre
- ▶ L'impact du non-verbal au téléphone
- ▶ La voix et ses modalités dans la transmission d'un message
- ▶ L'émotion transparaît dans la voix

#### 2 | Adopter un langage approprié au téléphone

- ▶ Le vocabulaire spécifique au téléphone
- ▶ Les expressions à favoriser
- ▶ Les expressions à éviter

#### 3 | Traiter efficacement une demande

- ▶ Les 2 types de questions, leurs caractéristiques et leurs utilisations
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute : silence / reformulation
- ▶ La boussole du langage pour éviter les incompréhensions

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### JOUR 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Surmonter la résistance d'un client

- ▶ La trame EQRIEAC
- ▶ L'isolement de l'objection
- ▶ L'engagement d'hypothèse

#### 5 | Susciter l'intérêt du client en valorisant son rôle

- ▶ Les phrases «test» qui valorisent un rôle de conseil
- ▶ La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches réutilisables pour différents types d'appels
- ▶ Le «yes set » ou comment capitaliser sur le «oui » pour ferrer l'opportunité de vente

#### 6 | Traiter une réclamation

- ▶ La trame de traitement de la réclamation
- ▶ L'écoute et l'empathie nécessaire
- ▶ L'implication du client dans la résolution

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter un comportement «commercial» au téléphone
- 2 | Adopter un langage approprié au téléphone
- 3 | Traiter efficacement une demande
- 4 | Surmonter la résistance d'un client
- 5 | Susciter l'intérêt du client en valorisant son rôle
- 6 | Traiter une réclamation



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



## PUBLIC

Personnes concernées : Assistant(e)s - Conseillers clientèle - Tout salarié amené à gérer un volume d'appels important

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# PROSPECTION TELEPHONIQUE : PRISES DE RENDEZ-VOUS EN B TO B

## Gagner en productivité avec des argumentaires bien structurés

### PROGRAMME



#### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Organiser son activité de prospection téléphonique

- ▶ Le conditionnement positif / préparation mentale
- ▶ La définition d'une cible homogène
- ▶ Les créneaux horaires
- ▶ Les indicateurs et ratios clés
- ▶ Le tableau de bord personnel

##### 2 | Argumenter la proposition de rendez-vous

- ▶ Les arguments pour intéresser un prospect à nous rencontrer
- ▶ La notion de bénéfice produit appliquée au rendez-vous
- ▶ L'adéquation des arguments avec les motivations d'achat type des clients
- ▶ Les règles de communication pour mieux influencer au téléphone

##### 3 | Structurer son appel

- ▶ Les prétextes d'appel pour légitimer le contact téléphonique
- ▶ La présentation personnelle
- ▶ La présentation de son entreprise
- ▶ La vente du rendez-vous : la règle des 3
- ▶ La proposition de date de rendez-vous

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



#### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Passer les barrages de l'assistante

- ▶ La trame d'entrée en relation, pour se différencier des autres commerciaux
- ▶ La question "quel est l'objet de votre appel ?" et les moyens d'y répondre
- ▶ Les techniques pour insister

##### 5 | Traiter les objections du décideur

- ▶ Les méthodes de base : ABCD / quasi-polyvalente / A3R / le contre-questionnement
- ▶ Les méthodes élaborées : appel à témoin, répétition, reformulation positive, analogie, vente du regret, auto-objection...

##### 6 | Déceler le potentiel d'un prospect

- ▶ Le bon moment pour qualifier le prospect
- ▶ La construction en entonnoir inversé : du moins impliquant au plus impliquant
- ▶ La bonne alternance entre questions ouvertes, questions à choix multiples et questions fermées
- ▶ Les étapes de l'entretien de qualification

##### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Organiser son activité de prospection téléphonique
- 2 | Argumenter la proposition de rendez-vous
- 3 | Structurer son appel
- 4 | Passer les barrages de l'assistante
- 5 | Traiter les objections du décideur
- 6 | Déceler le potentiel d'un prospect



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



### PUBLIC

Personnes concernées : Commerciaux spécialisés en B to B - Assistant(e)s commerciaux - Téléconseillers

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Réponse positive et sereine à un problème donné

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Adopter un langage approprié au téléphone

- ▶ Le vocabulaire spécifique au téléphone
- ▶ Les expressions à favoriser
- ▶ Les expressions à éviter

#### 2 | Faire préciser clairement la situation de son interlocuteur

- ▶ La grille "DOG" pour décortiquer le discours du client
- ▶ Le réflexe questionnement pour explorer le problème du client
- ▶ Les spécificités de l'écoute active au téléphone
- ▶ La reformulation des faits qui posent problème

#### 3 | Réagir à une agression verbale en diminuant la tension

- ▶ La verbalisation de l'émotion présente chez l'interlocuteur
- ▶ L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose que l'on prend pour une "agression"
- ▶ La notion d'accusé-réception pour montrer à l'autre que nous prenons en compte son point de vue
- ▶ D'une logique d'opposition (oui, mais...) à une logique d'addition (oui, et...)

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Traiter efficacement une réclamation

- ▶ La trame en 5 étapes
- ▶ Le réflexe concrétisation
- ▶ L'engagement personnel
- ▶ La solution à apporter à l'interlocuteur

#### 5 | Fixer des limites à son interlocuteur

- ▶ Les 4 étapes du DESC pour construire un message acceptable
- ▶ La trame pour formuler un "non" clair et ferme
- ▶ Les techniques pour résister à l'insistance, voire au "chantage affectif"

#### 6 | Evacuer la tension ou le stress accumulé

- ▶ Le mécanisme du stress
- ▶ L'importance de la respiration dans la régulation physiologique
- ▶ Méthodes de visualisation et de relaxation

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter un langage approprié au téléphone
- 2 | Faire préciser clairement la situation de son interlocuteur
- 3 | Réagir à une agression verbale en diminuant la tension
- 4 | Traiter efficacement une réclamation
- 5 | Fixer des limites à son interlocuteur
- 6 | Evacuer la tension ou le stress accumulé

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Hôte et hôtesse d'accueil - chargé d'accueil - téléconseiller - chargé de relation client

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

07 et 08 juillet 2023 DAKAR

09 et 10 septembre 2023 DAKAR

09 et 10 décembre 2023 DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# MAÎTRISER ET OPTIMISER SES ENTRETIENS EN APPELS SORTANTS

Structuration des campagnes en toute autonomie

## PROGRAMME



### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Dédramatiser l'outil téléphone

- ▶ La perception des appels sortants : la peur du «non»
- ▶ Le bon niveau de dialogue grâce au PAE : parent / adulte / enfant
- ▶ Les réactions des prospects : la loi de Gauss
- ▶ Les attitudes à cultiver au téléphone (préparation mentale)
- ▶ Le schéma d'organisation au téléphone



#### 2 | Adapter son discours aux différents leviers d'achat

- ▶ Les 6 motivations de l'acheteur : le modèle SONCAS
- ▶ Les mots qui permettent leur identification



#### 3 | Susciter l'intérêt du client en fonction de la campagne

- ▶ Les phrases «test» qui valorisent un rôle de conseil
- ▶ La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client
- ▶ Construction d'un catalogue d'accroches réutilisables pour les différentes campagnes
- ▶ Le «yes set» ou comment capitaliser sur le «oui» pour ferrer l'opportunité de vente



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Valoriser pleinement les atouts de son offre

- ▶ La structure générale d'une proposition
- ▶ L'importance des exemples pour concrétiser l'intérêt de la proposition
- ▶ Quand et comment présenter le prix
- ▶ Les signaux d'achat pour conclure



#### 5 | Adopter les bons réflexes pour donner plus d'impact à son appel

- ▶ La voix et ses modalités : l'articulation, les silences, le débit, la scansion
- ▶ Le code rythmique d'un script pour faire passer de la lecture à l'interprétation
- ▶ Les expressions à éviter / à privilégier
- ▶ Le temps à privilégier



#### 6 | Répondre spontanément aux freins classiques du client

- ▶ Les objections majeures
- ▶ Les réponses types pour chaque objection
- ▶ Le réflexe du questionnement pour gagner du temps et préparer sa réponse



#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques



Réflexion : exercices de prises de conscience



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Dédramatiser l'outil téléphone
- 2 | Adapter son discours aux différents leviers d'achat
- 3 | Susciter l'intérêt du client en fonction de la campagne
- 4 | Valoriser pleinement les atouts de son offre
- 5 | Adopter les bons réflexes pour donner plus d'impact à son appel
- 6 | Répondre spontanément aux freins classiques du client



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



## PUBLIC

Personnes concernées : Assistants commerciaux - Service Relation Clients - Chargés de clientèle - Téléconseillers

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR
DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “FORMATION DE FORMATEURS

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## FORMATION DES FORMATEURS

Organiser et maintenir la dynamique de groupe

P02

---

## FORMATION DES FORMATEURS

Concevoir, structurer et transmettre

P03

---

## FORMATION DES FORMATEURS

Imaginer, innover et produire

P04

---

### PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Adopter un comportement qui valorise son intervention
- 2 | Lancer une formation pour créer la dynamique dès le départ
- 3 | Mettre en valeur ses idées
- 4 | Contribuer à créer la dynamique de groupe
- 5 | Faire face aux remarques et objections des participants
- 6 | Canaliser et recadrer les participants difficiles

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach, concepteur pédagogique

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Formateur ou tout salarié destiné à animer des actions de formation dans le cadre de son poste

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable.*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

#### Jour 1 Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

##### 1 | Adopter un comportement qui valorise son intervention

- ▶ Les techniques de communication non verbale
- ▶ La gestuelle
- ▶ La position du corps et dans l'espace
- ▶ La voix et ses modalités
- ▶ Les pièges du langage à éviter

##### 2 | Lancer une formation pour créer la dynamique dès le départ

- ▶ L'introduction : le TOAST = thème, objectif, animation, séquences, timing
- ▶ La définition de règles du jeu indispensables pour la réussite d'une formation
- ▶ Le recueil des attentes

##### 3 | Mettre en valeur ses idées

- ▶ Les 6 principes des "idées qui collent"
- ▶ Les clés pour rendre ses idées mieux mémorisables
- ▶ Les plans possibles pour convaincre lors d'exposés rapides ou d'ateliers

**Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel

#### Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

##### 4 | Contribuer à créer la dynamique de groupe

- ▶ La bonne utilisation des questions pour générer l'interactivité / rebondir sur les remarques des stagiaires
- ▶ La reconnaissance des besoins des participants
- ▶ La distribution efficace de la parole
- ▶ Le bon dosage de la directivité

##### 5 | Faire face aux remarques et objections des participants

- ▶ La notion d'accusé de réception
- ▶ La logique additive du ET
- ▶ La méthode SARCAQ pour accuser réception, répondre, contre-questionner

##### 6 | Canaliser et recadrer les participants difficiles

- ▶ Le descriptif de chaque profil sous la forme des «7 nains»
- ▶ Leurs côtés positifs et les appuis possibles pour l'animateur
- ▶ Leurs côtés négatifs et les réactions qui permettent de les canaliser
- ▶ Le recadrage, ou l'art de remettre dans le droit chemin

**Ancrage des acquis**  
Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

# FORMATION DE FORMATEUR OCCASIONNEL

## Concevoir, structurer et transmettre

### PROGRAMME

- JOUR 1** Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement
- 1| Intégrer les principes de la pédagogie de l'adulte pour mieux servir leur finalité**
    - ▶ Les spécificités de la pédagogie pour adulte : les règles et écueils
    - ▶ Les 4 étapes du processus d'apprentissage
    - ▶ L'intégration du facteur temps dans l'apprentissage
  - 2| Adapter sa pédagogie pour optimiser la mémorisation des informations**
    - ▶ La pyramide de rétention de l'information
    - ▶ L'intégration du facteur temps et du taux de mémorisation
    - ▶ L'évocation volontaire
    - ▶ Les principes mnémotechniques
  - 3| Construire un déroulé pédagogique**
    - ▶ Présenter l'image globale
    - ▶ Définir des points d'ancrage
    - ▶ Transmettre l'information
    - ▶ Activer l'information
    - ▶ Consolider l'information
- Ancrage des acquis** Plan d'action individuel

- JOUR 2** Réactivation des acquis du jour 1
- 4| Définir les OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**
    - ▶ Les 2 types d'objectifs et leurs critères
  - 5| Concevoir des supports mieux adaptés pour le formateur et les participants**
    - ▶ Les qualités d'un Powerpoint pédagogique
    - ▶ La sélection de l'information utile
    - ▶ La mise en forme de l'information pour faciliter sa mémorisation
    - ▶ Le document du participant : principes à respecter
  - 6| Faciliter l'intégration de nouvelles connaissances**
    - ▶ Mind Map
    - ▶ Les différents types de plans pour structurer le contenu à transmettre
- Ancrage des acquis** Plan d'action individuel

- JOUR 3** Réactivation des acquis du jour 2
- 7| Savoir donner vie à son contenu en utilisant les techniques appropriées**
    - ▶ Les 12 principes essentiels d'animation
    - ▶ Les supports visuels
    - ▶ Le contenu de l'introduction
    - ▶ Les étapes de la conclusion
  - 8| Sélectionner des activités pédagogiques pour rythmer ses formations**
    - ▶ Les critères de choix d'une activité pédagogique
    - ▶ Tour d'horizon -non exhaustif- des activités adaptées aux formations informatiques pour : mémoriser et consolider
    - ▶ La créativité pour enrichir à l'infini ses formations
  - 9| Mesurer les acquis des stagiaires**
    - ▶ Les types d'évaluation
    - ▶ Le questionnaire d'évaluation
- Ancrage des acquis** Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

#### Types de training pédagogiques

- Réflexion** : exercices de prises de conscience
- Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
- Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations
- Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Intégrer les principes de la pédagogie de l'adulte pour mieux servir leur finalité
- 2| Adapter sa pédagogie pour optimiser la mémorisation des informations
- 3| Construire un déroulé pédagogique
- 4| Définir les OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES
- 5| Concevoir des supports mieux adaptés pour le formateur et les participants
- 6| Faciliter l'intégration de nouvelles connaissances
- 7| Savoir donner vie à son contenu en utilisant les techniques appropriées
- 8| Sélectionner des activités pédagogiques pour rythmer ses formations
- 9| Mesurer les acquis des stagiaires

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach concepteur pédagogique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Formateur ou tout salarié destiné à animer des actions de formation dans le cadre de son poste

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**500 000 FCFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 450.000 FCFA / participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 425.000 FCFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# CREATIVITE : TROUVER DES IDEES SEUL OU EN GROUPE

Imaginer, innover et produire

## PROGRAMME

### Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

#### 1 | Mettre en place les moyens pour créer avec les autres

- ▶ Les différentes étapes du processus créatif
- ▶ Les principes Kaizen appliqués à la créativité
- ▶ L'écoute et l'acceptation des idées des autres : la nécessaire flexibilité mentale
- ▶ Le fonctionnement par association d'idées et rebond créatif

#### 2 | Utiliser le brainstorming pour faire émerger des idées

- ▶ Les règles de base du brainstorming
- ▶ Le déroulement d'une séance de brainstorming
- ▶ Le brainwriting comme technique alternative

#### 3 | Imaginer des nouveautés à partir de la matrice combinatoire

- ▶ Les principes de fonctionnement de la matrice combinatoire
- ▶ Les applications à la création de produits / process nouveaux

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

#### 4 | Prendre le contre-pied d'un problème posé pour se stimuler

- ▶ Les procédés d'altération par la roue "stretch"
- ▶ Le principe et les types de "provocation opératoire"

#### 5 | Utiliser les 6 chapeaux de la créativité

- ▶ L'exemple de Disney
- ▶ Le descriptif de chaque chapeau
- ▶ L'intérêt et les cas d'utilisation

#### 6 | Évaluer et sélectionner les idées pour innover

- ▶ La technique de "l'avocat de l'ange".
- ▶ La matrice de classement des idées
- ▶ La méthode des pastilles

#### Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

#### Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Mettre en place les moyens pour créer avec les autres
- 2 | Utiliser le brainstorming pour faire émerger des idées
- 3 | Imaginer des nouveautés à partir de la matrice combinatoire
- 4 | Prendre le contre-pied d'un problème posé pour se stimuler
- 5 | Utiliser les 6 chapeaux de la créativité
- 6 | Évaluer et sélectionner les idées pour innover

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert de l'efficacité professionnelle

## PUBLIC

**Personnes concernées :** Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA / participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA / participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “BANQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>BANQUE :</b> MAÎTRISATION DES RISQUES AVEC EFFICACITÉ	P05
<b>BANQUE :</b> MAÎTRISATION DE LA COMPTABILITÉ BANCAIRE	P06
<b>BANQUE :</b> MAÎTRISATION DES TECHNIQUES COURANTES DE GESTION DE TRÉSORERIE	P07
<b>BANQUE :</b> CARTOGRAPHIE DES RISQUES	P08
<b>BANQUE :</b> GESTION DE LA TRÉSORERIE ACTIF/PASSIF (ALM)	P09
<b>BANQUE :</b> CONNAISSANCES DES COMPTES D'UNE BANQUE	P10
<b>BANQUE :</b> OPTIMISATION DE SON DISPOSITIF DE CONTROLE PERMANENT	P11
<b>BANQUE :</b> CONNAISSANCES DES COMPTES D'UNE BANQUE	P12

# “BANQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## **BANQUE :**

LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LAB/FT) P13

---

## **BANQUE :**

DÉFINITION DU UNE ET LA DÉMARCHE DE MANAGEMENT GLOBAL DES RISQUES P14

---

## **BANQUE :**

LA GESTION DES EFFETS ; LA COMPENSATION BANCAIRE DANS L'UEMOA P15

---

## **BANQUE :**

AVOIR LES BONS COMPORTEMENTS DE SÉCURITÉ EN AGENCE BANCAIRE P16

---

## **BANQUE :**

LES BESOINS BANCAIRES FONDAMENTAUX DU PROFESSIONNEL P17

---

## **BANQUE :**

UN ENTRETIEN EN BANQUE AVEC UN CLIENT PROFESSIONNEL ET FAIRE RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS P18

---

## **BANQUE :**

MENER UN ENTRETIEN EN BANQUE AVEC UN CLIENT PROFESSIONNEL ET FAIRE RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS P19

---

## **BANQUE :**

LES CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS P20

---

# “BANQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## **BANQUE :**

LE COMPTE BANCAIRE ET LES SERVICES ASSOCIES

P21

## **BANQUE :**

GESTION DES GRANDS COMPTES DÉVELOPPER: LA DÉMARCHE DE PARTENARIAT

P22

## **BANQUE :**

MAÎTRISE DE LA FONCTION COMPLIANCE OFFICER

P23

## **BANQUE :**

MAÎTRISE DE LA COMPTABILITÉ AUX NORMES "SYSCOHADA RÉVISÉES

P24

## **BANQUE :**

La maîtrise ET L' optimisation de LA GESTION DE TRÉSORERIE"

P25

## **BANQUE :**

GESTION de compte ACTIVE/PASSIVE (ALM) : APPROFONDISSEMENT

P26

## **BANQUE :**

AUDIT DU RISQUE DE CREDIT

P27

## **BANQUE :**

LES ENJEUX DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE DES ÉTABLISSEMENTS  
FINANCIERS

P28

# “BANQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



## **BANQUE :**

ANALYSE FINANCIERE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT P29

---

## **BANQUE :**

SURETÉS ET GARANTIES : PRÉVENTION DES RISQUES EN PRÉSERVANT SES DROITS P30

---

## **BANQUE :**

MAÎTRISE DES NORMES IFRS P31

---

## **BANQUE :**

LA PERFORMANCE DU DIRECTEUR COMMERCIAL DE BANQUE : BÂTIR  
EFFICACEMENT POUR RÉUSSIR SA MISSION P32

---

## **BANQUE :**

LES CRÉDITS BANCAIRES AUX PROFESSIONNELS P33

---

## **BANQUE :**

LA CLIENTÈLE BANCAIRE PROFESSIONNELLE P34

---

## **BANQUE :**

TECHNIQUES ET OUTILS DE LA GESTION EFFICASSE DU CLIENTEL P35

---

## **BANQUE :**

LES PLACEMENTS BANCAIRES POUR LE PARTICULIER P36

---

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Présentation générale du risque

Définition du risque

Notion de risque, de danger, de menace

Les risques inhérents aux activités de l'entreprise

Risk management : objectifs, organisation, systèmes d'informations

Bonnes pratiques pour le management des risques

Identifier et évaluer les risques

##### Méthodologie d'identification des risques

Critères d'évaluation des risques : détectabilité, sévérité, occurrence

Etablissement d'une cartographie des risques

Cadre ISO 31000 pour l'analyse des risques

Coût du risque



#### Jour 2

##### Maîtriser les risques

Stratégies de couverture des risques

Outils pour la maîtrise des risques

Pilotage du risque (contrôle permanent, conformité, contrôle périodique)

Sensibilisation et formation des opérationnels au management des risques

Plan de continuité d'activité (PCA) et Plan de reprise des activités (PRA)

Facteurs de succès et d'échec de la maîtrise des risques

##### Piloter les risques

Gouvernance en matière de gestion des risques

Mise en place d'un système de veille et d'alerte

Réalisation de tableaux de bord dédiés au management des risques

Etablissement d'un plan de contrôle pour le pilotage des risques

Gestion de crise

Gestion des risques et opportunités stratégiques



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaissances des missions du management des risques, de son organisation, de la nature de ses travaux, des reportings en la matière.
- Techniques pour l'identification et la mesure des risques.
- Outils pour mettre en place des dispositifs efficaces de maîtrise des risques.
- Solutions pour optimiser le dispositif général de gestion des risques et de contrôle interne.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Dirigeants opérationnels, Risk managers, contrôleurs de gestion, auditeurs internes, directeurs financiers, experts-comptables, commissaires aux comptes.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

 PROGRAMME

 Jour 1

**Points généraux bancaires**

- Organisation comptable bancaire
- Plan comptable bancaire
- Contrôle interne comptable bancaire
- Etats comptables bancaires (bilan, compte de résultat, annexe)

**Comptabilisation des opérations avec la clientèle**

- Traitement des prêts et créances
- Créances douteuses et dépréciées
- Engagements de financement et de garantie
- Dépôts de la clientèle

- Moyens de paiement et système de règlement
- Points de révision comptable sur les opérations avec la clientèle

**Comptabilisation des opérations de trésorerie**

- Opérations de trésorerie à très court terme
- Opérations interbancaires
- Compensation interbancaire
- Opérations en devises
- Points de révision comptable sur les opérations de trésorerie

 Jour 2

**Comptabilisation des opérations de marché pour compte propre**

- Titres de transaction
- Titres de placement
- Titres d'investissement
- Cession et décomptabilisation des titres
- Prêts de titres
- Titres en pension
- Valorisation des titres
- Points de révision comptable sur les opérations de marché pour compte propre

**Comptabilisation des instruments dérivés**

- Définition et nature des instruments dérivés
- Comptabilité de couverture (micro, macro)
- Comptabilité des positions ouvertes isolées
- Dérivés incorporés
- Points de révision comptable sur les instruments dérivés

**Immobilisations**

- Immobilisations incorporelles
- Immobilisations corporelles
- Immobilisations financières
- Dépréciation des immobilisations

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES  
COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les techniques pour pratiquer rapidement la comptabilité bancaire.
- Connaître le Corpus réglementaire pour pratiquer la comptabilité bancaire en conformité avec les règles et principes légaux.
- Disposer des outils pour comprendre la comptabilité courante et les états financiers bancaires (bilan, compte de résultat, annexe).

 PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

 PUBLIC

**Personnes concernées** Trésoriers d'entreprise, responsables comptables et financiers en charge de la gestion de la comptabilité de leur entreprise

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

 DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

 TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

 CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

**Situer la trésorerie dans le contexte général du financement de l'entreprise ?**

**L'importance de la trésorerie dans la gestion de l'entreprise.**

**Les différentes approches de la trésorerie : bilancielle, conceptuelle, par les ratios, par les flux.**

**Le rôle du trésorier.**

**Le système de gestion de trésorerie.**

**L'origine des difficultés de trésorerie.**

**La sensibilité du BFR.**

**Atelier de réflexion : quelles sont les missions principales et secondaires du trésorier ?**

**Négocier efficacement les conditions bancaires**

**Comprendre les circuits des moyens de règlement.**

**Connaître les conditions bancaires des moyens de paiement, d'encaissement et des opérations financières (jours de valeur, taux, commissions).**

**Cas pratique : à partir d'éléments de soldes en valeur, déterminer les enjeux d'équilibrage, d'arbitrage**

**Maîtriser les différents paramètres de financement.**

**Apprécier le coût réel d'un crédit.**

**Cas pratique : déterminer le coût réel d'un crédit de trésorerie**

**Comparer les placements.**

**Illustration : un arbitrage « découvert/crédit de trésorerie »**

#### Jour 2

**Comptabilisation des opérations de marché pour compte propre**

Titres de transaction

Titres de placement

Titres d'investissement

Cession et décomptabilisation des titres

Prêts de titres

Titres en pension

Valorisation des titres

Points de révision comptable sur les opérations de marché pour compte propre

**Comptabilisation des instruments dérivés**

Définition et nature des instruments dérivés

Comptabilité de couverture (micro, macro)

Comptabilité des positions ouvertes isolées

Dérivés incorporés

Points de révision comptable sur les instruments dérivés

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Gérer la trésorerie implique : de comprendre les enjeux de la gestion des flux financiers de l'entreprise ;

- De maîtriser les opérations courantes de gestion de trésorerie ; d'utiliser les conditions bancaires des modes de paiement et d'encaissement, des moyens de financement et de placement à court terme.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Trésoriers d'entreprise débutants, responsables comptables et financiers en charge de la gestion de la trésorerie de leur entreprise.

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

**2 inscriptions >10% de remise**  
soit 315 000 F CFA/ participant

**3 inscriptions >15% de remise**  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** : +221 77 854 01 01

**FIXE** : +221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction et concepts

Contexte réglementaire relatif au contrôle interne, Bâle III.  
Risques majeurs de l'activité bancaire.

##### La cartographie des risques

Objectifs de la cartographie des risques. Approche par processus.  
Identification des événements de risques :  
Typologies de risques bancaires : arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne et Bâle III.

##### Risques frontières.

##### Modalités pratiques de mise en œuvre d'une cartographie :

Les acteurs.

Les principes d'animation. Évaluation et niveau d'exposition :  
Évaluation qualitative ou à dire d'experts : choix des échelles de cotation d'impacts et de probabilités de survenance, principaux éléments constitutifs du dispositif de maîtrise des risques, cotation inhérente et résiduelle.  
Évaluation quantitative : modèles de VAR, méthodes de scénario.  
Représentations des cartographies des risques : formes tableaux, représentations graphiques, etc.

Les indicateurs de risques : typologies, construction et suivi.

#### Jour 2

##### Mise à jour des cartographies

Les modalités de mise à jour des cartographies (incidents, facteurs externes et internes etc.).

Back Testing.

Les fiches post mortem.

Coordination avec les revues des autres fonctions de contrôle.

##### Les outils de cartographie des risques

Principales fonctionnalités.

Panorama des acteurs et des responsabilités

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre les enjeux de la cartographie des risques.
- Savoir réaliser une cartographie des risques opérationnels.
- Savoir adapter ses méthodes selon les contextes.
- Savoir piloter sa cartographie.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Responsables des risques. - Responsables risques opérationnels.  
- Correspondants risques opérationnels.  
- Fonctions contrôle permanent, contrôle périodique, conformité.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## GESTION DE LA TRÉSORERIE ACTIF/PASSIF (ALM)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction à la gestion active/passive

L'intermédiation bancaire.

Le bilan bancaire.

Origine et effets des risques structurels

Principes et outils de la gestion des risques structurels.

##### Le risque de liquidité et sa gestion

Origine et effets du risque de liquidité.

Spread de liquidité.

Illustration : les crises financières de 2007-2008 et 2011-2012.

Mesure du risque de liquidité :

Le besoin de financement.

Le gap de liquidité.

Les réserves de liquidité.

Le positionnement de marché.

Gap dynamique de liquidité.

Stress scénario de liquidité.

Gestion du risque de liquidité.

Dispositif réglementaire relatif au risque de liquidité.

#### Jour 2

##### Le risque de taux d'intérêt et sa gestion

Origine et effets du risque de taux.

Illustrations du risque de taux.

Première mesure du risque de taux : le gap de taux.

Illustrations du gap de taux.

Deuxième mesure du risque de taux : sensibilité.

Gestion du risque de taux.

Taux de cession interne.

Dispositif réglementaire relatif au risque de taux.

##### Le risque de change et sa gestion

Origine et effets du risque de change.

Périmètre du risque de change dans le cadre de l'ALM.

Mesure du risque de change : la position de change.

Gestion du risque de change.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

Appréhender la gestion globale du bilan à l'aide de cas pratiques.

Maîtriser les mécanismes de mise en œuvre.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Dirigeants de banques, responsables ou futurs responsables de la fonction ALM responsables financiers, contrôleurs de gestion, responsables d'études informatiques. **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction : les nouveaux enjeux du contrôle interne

Des risques de mieux en mieux identifiés.

Un équilibre devenu nécessaire entre formalisation et efficacité. Les attentes du régulateur sur le contrôle permanent.

##### La compréhension du contexte

Les éléments de l'environnement de contrôle :

Responsabilités.

Fiches de poste.

Délégation – limite – autorisation. Le contexte opérationnel.

Activité et performance (notamment notion de KPI).

##### L'approche par les risques

Identification des risques potentiels.

Mesure des risques.

Gestion des risques.

Pilotage des risques.

#### Jour 2

##### Risque et contrôle

Les liens risque – contrôle (impact x fréquence).

La typologie des contrôles (préventif – détectif – correctif).

L'identification des facteurs de risque.

##### L'analyse causale

L'apport des référentiels de contrôle (ex : Coso).

Les différents types de cause.

L'importance de l'analyse causale pour préciser les plans d'actions.

##### Les atouts du contrôle permanent

Une professionnalisation des équipes et une traçabilité des travaux de contrôle.

Les difficultés du contrôle permanent : entre empathie et indépendance.

 Réflexion : exercices de prises de conscience

 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre la place du contrôle permanent au sein du dispositif de contrôle interne (notamment au regard du contrôle périodique).
- Maîtriser les différentes méthodes permettant de déployer un dispositif efficace à partir d'un référentiel de contrôle.
- Acquérir des réflexes permettant de piloter son dispositif de contrôle permanent.
- Savoir communiquer et convaincre sur les dysfonctionnements significatifs.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Collaborateurs en charge des contrôles en banque ou société de gestion. Collaborateurs des filières contrôle permanent et périodique.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## CONNAISSANCES DES COMPTES D'UNE BANQUE

### PROGRAMME

Jour 1

#### Les différents états financiers que doivent produire les banques

Les comptes publiables : sociaux et consolidés.

Les reportings réglementaires

La liasse fiscale.

#### Les documents constitutifs des états financiers, généralités

Le bilan.

Le hors bilan.

Le compte de résultat L'annexe.

#### Les comptes sociaux publiables des banques : présentation

La présentation du bilan.

La présentation du hors bilan.

La présentation du compte de résultat. La présentation de l'annexe.

Les liens entre ces différents documents.

Zoom sur les différences de présentation avec les comptes sociaux des sociétés commerciales non bancaires.

Jour 2

#### Les comptes sociaux publiables des banques : contenu du bilan et du hors bilan

Zoom sur les éléments spécifiques du bilan bancaire :

Les titres.

Les provisions en moins de l'actif et au passif.

Présentation de l'aide-mémoire, contenus des postes du bilan.

#### Les comptes sociaux publiables des banques : contenu du compte de résultat

Zoom sur les éléments spécifiques du compte de résultat bancaire :

Les commissions.

Le PNB.

Le coût du risque.

Présentation de l'aide-mémoire, contenus des postes du compte de résultat.

#### Les méthodes d'évaluation des opérations

Le coût historique. La valeur de marché. Le coût amorti.

Incidences sur le bilan et le compte de résultat.

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Découvrir l'ensemble des états financiers que doivent produire les banques.
- Comprendre la présentation des comptes sociaux bancaires.
- Se familiariser avec les contenus spécifiques du bilan et du compte de résultat.
- Savoir utiliser le Plan de Comptes Bancaire (PCB).
- Se repérer dans l'organisation comptable des banques.
- Décrypter le processus d'arrêté des comptes.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Personnes qui n'ont jamais fait de comptabilité bancaire et qui ont besoin d'acquérir les bases minimales pour lire et comprendre les comptes des banques

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LAB/FT)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Quelques définitions et obligations

Le blanchiment de capitaux

Le financement du terrorisme

Les autres infractions retenues pour la LAB/FT

(Lutte anti-blanchiment / Financement du terrorisme)

Les sanctions du complice, de la tentative

##### Le rôle de CENTIF

Qu'est-ce que CENTIF ?

Le rôle des autres CRF

Le déclarant et le correspondant CENTIF

La procédure de déclaration de soupçons

#### Jour 2

##### Les 5 obligations du professionnel : les bonnes pratiques

L'obligation de vigilance

La vérification d'identité

La déclaration de soupçons

L'établissement de la cartographie des risques

L'information et la formation du personnel

##### La rédaction de la procédure LAB/FT

Les éléments à inclure dans la procédure

Exemples de rédaction de procédure

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Définitions et obligations
- Le rôle de CENTIF
- Les 5 obligations du professionnel : les bonnes pratiques
- La rédaction de la procédure LAB/FT
- Les risques et les sanctions encourues

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Les mandataires immobiliers, les titulaires de la carte professionnelle, les directeurs d'agences immobilières, les salariés de l'agence qui réalisent les transactions . **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA**/participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## DÉFINITION DU UNE ET LA DÉMARCHE DE MANAGEMENT GLOBAL DES RISQUES (ERM)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Le Processus De Management Des Risques

Les principales étapes



Les interactions avec les parties prenantes du processus

##### La Cartographie Des Risques : Outil Central Du Dispositif Erm

L'univers des risques

Évaluation des risques : les différentes approches (quantitative, qualitative, scénarios...)



Les différentes stratégies de gestion du risque



Les dispositifs de maîtrise ou réduction du risque



#### Jour 2



##### Les Acteurs D'un Dispositif Erm



Les trois lignes de défense

La fonction Gestion des Risques



Articulation avec l'audit interne, le contrôle interne



Intégration dans la gouvernance

Le réseau opérationnel

##### Quel Schéma D'organisation De La Gestion Globale Des Risques



Présentation du schéma cible



Profil de risque et arbitrages : capacité, appétit, limites de risques

Intégration de la gestion des risques dans le processus décisionnel



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

Maîtriser les différents types d'effet de commerce ;  
Comprendre le mode de traitement des effets échus et non échus ;  
Optimiser la gestion des effets en portefeuille ;  
Maîtriser les risques opérationnels liés à la gestion des effets de commerce ;  
Mieux organiser les Opérations bancaire  
Connaître les outils, le mode et les risques inhérents aux pratiques de SICA – UEMOA ;  
Auditer et contrôler efficacement les Opérations bancaires locales.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Direction des Opérations ; Chargés de SICA ; Chefs d'agence ; Contrôleurs Permanents ; Auditeurs ; Services des risques bancaires ; Back-office bancaire ; Service de Trésorerie ; Services financiers. **Prérequis** : **Aucun** **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## LA GESTION DES EFFETS ; LA COMPENSATION BANCAIRE DANS L'UEMOA

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Traitement Manuel D'un Effet De Commerce

###### Définition

Effet De Commerce

Effet à l'encaissement

Effet non échu

Effet à l'escompte

Types d'effet

##### Gestion D'un Portefeuille D'effet

Notion de portefeuille

Traitement d'un effet en bilatéral

Risque opérationnel lié à la gestion du portefeuille d'effets

Risque juridique lié à la gestion des effets

Cas Pratiques : Évaluation des acquis (qcm) + échanges libres.

#### Jour 2

##### Traitement Automatise Des Effets

##### Notion De Compensation Interbancaire

Compensation manuelle

Traitement d'un effet dans SICA-UEMOA

Rejet d'un effet dans SICA-UEMOA

Incident bancaire sur effet

##### Mécanisme D'encaissement Des Effets Dans Sica-Uemoa

Gestion des effets avec présence d'interface

Gestion des effets sans interface

Gestion d'un effet escompté

 Réflexion : exercices de prises de conscience

 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser la gestion globale des risques dans le cadre de Bâle III.

- Cerner la place de Bâle III parmi les différentes fonctions de la banque.

- Avoir une vision globale d'un dispositif de gestion des risques (ERM) à même d'obtenir une vision holistique des risques de la banque.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Service Risk Management ; - Service Audit / Contrôle. - Service Trésorerie ; - Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## AVOIR LES BONS COMPORTEMENTS DE SÉCURITÉ EN AGENCE BANCAIRE

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Quelques éléments sur la criminalité bancaire

La réalité chiffrée et les évolutions constatées

Le profil des criminels de banque

L'« attaque » de banque aujourd'hui

La modification de configuration des guichets : À quels types de risques pouvons-nous être confrontés ?

##### La sécurité dans la banque

Quels sont les moyens de sécurité ?

Trouver la formule idéale et savoir combiner protection et dissuasion

Les dispositifs de sécurité dans les banques : leur fonctionnement et leur utilisation



#### Jour 2

##### Quels comportements « sécurité » adopter individuellement et collectivement ?

Quelles procédures sécurité appliquer et respecter

Analyses des tâches, des missions quotidiennes : Où sont les risques et comment les éviter ?

Passer d'un comportement habituel à celui d'une vigilance « sécurité » active

##### Quels comportements avoir en cas d'agression ?

Comment ne pas se mettre en danger et quelles réactions avoir avec le ou les agresseurs ?

Les attitudes à adopter individuellement et collectivement

Que faire après une attaque ou une agression ?



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Apporter des éléments très concrets de comportements et d'attitudes sécuritaires pour la prévention, mais aussi en cas d'agression

- Mieux comprendre les politiques et consignes de sécurité, les procédures, l'utilité des équipements et de leur fonctionnement afin de mieux les appliquer.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Service Risk Management ;– Service Audit / Contrôle.– Service Trésorerie ;– Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Le diagnostic de la situation

L'analyser la situation financière, patrimoniale et fiscale du client professionnel  
La détection des besoins bancaires

##### L'entrée en relation

Les fondamentaux réglementaires de l'ouverture de compte

Étudier la pertinence et la rentabilité de l'ouverture d'un compte professionnel pour la banque

Connaître les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture d'un compte bancaire professionnel

Maîtriser et savoir vendre les produits et services bancaires liés au compte professionnel

Gérer le risque bancaire du compte professionnel



#### Jour 2

##### Les autres produits

Maîtriser les fondamentaux de l'épargne salariale

Connaître les fondamentaux de l'assurance de personnes pour les professionnels

Connaître les fondamentaux de la prévoyance pour les professionnels

Maîtriser les solutions de gestion d'excédents de trésorerie



**Réflexion** :exercices de prises de conscience

**Expérimentation** :jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** :exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les fondamentaux réglementaires
- Analyser la situation financière du client professionnel
- Étudier la pertinence et la rentabilité de l'ouverture d'un compte professionnel pour la banque
- Connaître les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture d'un compte bancaire professionnel
- Maîtriser et savoir vendre les produits et services bancaires liés au compte professionnel



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Service Risk Management ;– Service Audit / Contrôle.– Service Trésorerie ;– Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** /participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél :+221 77 854 01 01

FIXE :+221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## UN ENTRETIEN EN BANQUE AVEC UN CLIENT PROFESSIONNEL ET FAIRE RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### L'entretien commercial

Les particularités d'un client Professionnel

L'impact du canal de communication

Les 4 grandes catégories de comportement clients

Les motivations du client

##### Les différentes étapes d'un entretien commercial

La préparation de l'entretien

L'accueil du client

La découverte

La proposition

Le traitement des objections

La conclusion

Le suivi



#### Jour 2

##### La négociation

Les règles d'or

Les différents profils de négociateur

Les tactiques et stratégies de négociation



**Réflexion** :exercices de prises de conscience

**Expérimentation** :jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** :exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** :exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les particularités d'un entretien avec un client bancaire professionnel
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien commercial en Banque
- Identifier son profil de négociateur
- Connaître les tactiques et stratégies de négociation
- Simuler des entretiens commerciaux
- Analyser des situations de négociations - commerciales en agence bancaire



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Service Risk Management ;– Service Audit / Contrôle.– Service Trésorerie ;– Service financier.

**.Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA**/participant

**2 inscriptions >10%de remise**  
soit 315 000 F CFA/ participant

**3 inscriptions >15%de remise**  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

**responsable inter** :  
mamadou.gueye@therarh.com

**tél** :+221 77 854 01 01

**FIXE** :+221 33 825 25 14

**email** : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Les prérequis des crédits bancaires aux Particuliers

Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire concernant les crédits bancaires aux Particuliers

L'analyse de la situation financière, patrimoniale et fiscale du client

##### Les crédits aux Particuliers

Les différents types de crédits bancaires aux Particuliers

Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit à la consommation

Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit immobilier



#### Jour 2

##### La gestion du risque crédit et sa rentabilité

Le risque crédit

La rentabilité de l'opération pour la Banque

La gestion des événements en cours de vie du prêt bancaire



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire concernant les crédits bancaires aux Particuliers
- Connaître les différents types de crédits bancaires aux Particuliers
- Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit à la consommation
- Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit immobilier
- Gérer le risque crédit et s'assurer de la rentabilité de l'opération pour la Banque



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Service Risk Management ; - Service Audit / Contrôle. - Service Trésorerie ; - Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## LES CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Les prérequis des crédits bancaires aux Particuliers

Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire concernant les crédits bancaires aux Particuliers

L'analyse de la situation financière, patrimoniale et fiscale du client

##### Les crédits aux Particuliers

Les différents types de crédits bancaires aux Particuliers

Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit à la consommation

Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit immobilier



#### Jour 2

##### La gestion du risque crédit et sa rentabilité

Le risque crédit

La rentabilité de l'opération pour la Banque

La gestion des événements en cours de vie du prêt bancaire



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire concernant les crédits bancaires aux Particuliers
- Connaître les différents types de crédits bancaires aux Particuliers
- Gérer le risque crédit et s'assurer de la rentabilité de l'opération pour la Banque
- Gérer les événements en cours de vie du prêt bancaire



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Service Risk Management ; - Service Audit / Contrôle. - Service Trésorerie ; - Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## LE COMPTE BANCAIRE ET LES SERVICES ASSOCIES

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Les fondamentaux réglementaires

Déontologie bancaire

Réglementations bancaires sénégalaises et de l'UEMOA

Impact des réglementations bancaires internationales

##### Le compte bancaire

Les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture d'un compte bancaire de Particulier

Les produits et services bancaires associés



#### Jour 2

La vente et l'après-vente

La multi-vente et les contreparties

Gérer le risque d'un compte bancaire d'un client Particulier



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire à ce sujet
- Connaitre les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture d'un compte bancaire de Particulier
- Maîtriser et savoir vendre les produits et services bancaires associés
- Gérer le risque d'un compte bancaire d'un client Particulier



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** : Service Risk Management ; - Service Audit / Contrôle. - Service Trésorerie ; - Service financier.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Le client grand compte

Construire et mettre en œuvre une stratégie Grand Compte

Acquérir et entretenir une connaissance approfondie du client Grand Compte :

Ses besoins

ses capacités

ses activités

Gérer un projet en équipe pour la mise en œuvre des plans d'action

Développer ses compétences personnelles pour s'inscrire dans la durée

##### Les rôles, missions et qualités d'un responsable commercial grand compte (KAM)

Déployer une méthode selon les objectifs du Client Grand Compte

Déployer un plan d'actions conforme aux enjeux identifiés chez le Client Grand Compte



#### Jour 2

##### Le développement et la fidélisation du client grand compte

Monter un plan de fidélisation pour développer et/ou maintenir sa position

Créer et utiliser des outils efficaces

Découvrir la vente complexe

Identifier les comportements efficaces

##### Les techniques d'expression appliquées à la gestion des grands comptes

Maîtriser et la mettre en œuvre une communication professionnelle efficace

Maîtriser la méthodologie et les techniques de communication écrite et orale

Appliquer les méthodes d'expression dans le cadre des examens



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre l'importance des enjeux de la gestion de grands comptes
- Acquérir les techniques et méthodes pour établir un réseau relationnel,
- Qualifier les interlocuteurs pour développer une meilleure stratégie commerciale,
- Définir un plan de fidélisation et de développement Grands Comptes.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Conseiller gestionnaire Grand Compte Conseiller commercial sur le marché Grand Compte. Responsable commercial de banque.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## MAÎTRISE DE LA FONCTION COMPLIANCE OFFICER™

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Présentation de la fonction de compliance officer

- Rôles et missions de la fonction de compliance officer
- Organisation de la fonction de compliance officer
- Outils à disposition de la fonction de compliance officer
- Sources externes de la fonction compliance
- Sources internes de la fonction compliance (éthique, politique, procédure)

##### Gestion du risque de non-conformité

- Démarche générale de management des risques
- Les fonctions de contrôle et la gestion du risque de non-conformité
- Cartographie des risques de non-conformité
- Mesure des risques de non-conformité

##### Traitement général du risque de non-conformité

- Stratégies de couverture du risque de non-conformité
- Contrôles préventifs en matière de conformité
- Contrôles détectifs en matière de conformité
- Contrôles correctifs en matière de conformité

#### Jour 2

##### Traitements de risques spécifiques en matière de conformité

- Prévention du risque de non-conformité en matière de corruption
- Prévention des conflits d'intérêts
- Maîtrise de la sécurité informatique
- Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles
- Points de contrôle et d'audit des risques spécifiques en matière de conformité

##### Traitement spécifique du risque de fraude

- Nature de la fraude
- Principaux types de fraude (interne, externe)
- Dispositifs de prévention du risque de fraude
- Dispositifs de détection de la fraude
- Dispositifs de traitement de la fraude
- Points d'audit et de contrôle en matière de risque de fraude

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les rôles et missions du compliance officer.
- Identifier les risques de non-conformité et les stratégies de couverture associées.
- Savoir traiter les risques spécifiques liés à la conformité.
- Maîtriser les travaux et le reporting en matière de conformité.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

Personnes concernées Assistant compliance, Compliance Officer, corps de contrôle d'une banque

Prérequis : Aucun Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction à la comptabilité générale

Définition de la comptabilité

Rôle de la comptabilité

Acteurs de la comptabilité

Normalisation comptable : SYSCOHADA

Plan de comptes

##### La méthode comptable et les états financiers

Comptabilité à partie double

Enregistrement comptable

Documents comptables : journal, grand-livre, balance générale, balance auxiliaire

Bilan : actif et passif

Compte de résultat : charges et produit

Annexe

Tableau de flux de trésorerie

#### Jour 2

##### Comptabilisation des opérations commerciales

Achats de biens et de services

Ventes de biens et de services

Stocks et en-cours de production

Remises et retours de marchandises

Éléments accessoires : port, emballage, TVA

##### Comptabilisation des opérations commerciales particulières

Réserve de propriété

Contrat à long terme

Contrat de concession de service public

Opérations faites pour le compte de tiers (commissionnaire, mandataire)

Contrat de franchise

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Une bonne connaissance des impacts comptables des normes SYSCOHADA révisées.

- Disposer des techniques pour pratiquer rapidement la comptabilité selon le référentiel SYSCOHADA révisé.

- Disposer des outils pour comprendre la comptabilité courante et les états financiers (bilan, compte de résultat, annexe)..

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Trésoriers d'entreprise, responsables comptables et financiers en charge de la gestion de la comptabilité de leur entreprise.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## La maîtrise et l'optimisation de la gestion de trésorerie

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Présentation de la gestion de trésorerie

Définition de la gestion de trésorerie.

Organisation de la gestion de trésorerie.

Objectifs et enjeux en matière de gestion de trésorerie.

Sources de la gestion de trésorerie : trésorerie et cycle d'exploitation ; FR ; BFR.

Gestion de trésorerie et système d'information.

Comptabilisation des opérations de trésorerie.

##### Le trésorier et la finance

Connaissance des mécanismes bancaires.

Spécificités liées aux opérations internationales.

Les taux d'intérêts.

Les commissions financières.

Les opérations de trésorerie bancaire et de crédit.

Gestion et maîtrise des opérations bancaires.

#### Jour 2

##### Pilotage de la trésorerie

Méthode prévisionnelle de flux de trésorerie.

Tableaux de bord.

Arbitrage pour le placement des excédents de liquidités : placement à CT ; LT.

Arbitrage pour le financement des besoins de trésorerie : financement à CT ; LT.

##### Maîtriser les risques financiers

Les risques inhérents aux opérations de trésorerie.

Maîtrise du risque de taux d'intérêts.

Maîtrise du risque de liquidité.

Maîtrise du spread de crédit.

Maîtrise du risque de change.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Identifier les points de vigilance en matière de gestion des risques de liquidité, de change, de taux, et de fluctuation des cours de matières premières.

- Appréhender la fonction trésorerie en tant que véritable fonction de « risk management ».

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Responsables comptables et financiers, trésoriers d'entreprise, comptables confirmés, contrôleurs de gestion..

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## GESTION De Compte ACTIVE/PASSIVE (ALM) : APPROFONDISSEMENT

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Échéancement des postes du bilan

Problématique de l'échéancement et principes de modélisation.

Remboursements anticipés.



Dépôts non échéancés et principe de modélisation.

Engagements hors bilan.

Réserves obligatoires. Débiteurs.



##### Indicateurs et couverture des risques structurels

Risque de taux et gap de taux fixe. Duration du gap de taux.

Risque de taux et MNI. Risque de taux et VAN.



Risque de taux spécifique : risque de base et risque de fixing. Introduction à l'ALM dynamique.

Couverture du risque de taux et normes comptables.



#### Jour 2



##### Le risque de liquidité



Indicateurs sur la situation de liquidité :



Besoin de financement.



Gap de liquidité statique.



Gap de liquidité dynamique



Stress scenarii et plans d'urgence.



##### Réserves de liquidité.

Les financements. Ratios réglementaires.



Gestion du risque de liquidité :



Couverture de l'impasse.



Gestion des ratios réglementaires.



Taux de cession interne

Principe d'adossement notionnel.



Réflexion : exercices de prises de conscience



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation



Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Production : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- L'ALM comme outil stratégique de pilotage du bilan et du résultat.

- Comprendre la mesure et la gestion des risques de liquidité et de taux d'intérêt.

- Comprendre la modélisation ALM.

- Piloter les risques ALM dans le cadre d'un comité ALM.



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Dirigeants de banques, responsables ou futurs responsables de la fonction ALM, trésoriers, responsables financiers, contrôleurs de gestion, responsables d'études informatiques. **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les enjeux des exigences prudentielles, de Bâle II vers Bâle III

De Bâle I à Bâle II.

Architecture de Bâle II.

Transposition dans la zone UEMOA.

De Bâle II à Bâle III puis Bâle IV.

##### La méthode standard

Principes généraux.

Les organismes de notation externes.

Calcul de l'exposition au risque de crédit.

Taux de pondération par catégorie d'exposition.

Les évolutions attendues quant à la méthode standard.

#### Jour 2

##### Les méthodes IRB

Principes généraux. Systèmes de notation interne.

Facteurs de risque : PD, LGD, EAD, M. Classes d'actifs dans l'approche IRB :

Les différentes classes d'actifs,

La fonction de pondération corporate,

Les fonctions de pondération de la clientèle de détail (habitat, revolving, autres crédits de détail).

##### Pertes attendues et provisions.

Les techniques de réduction du risque de crédit

Les différentes catégories de réducteurs de risque.

Sûretés réelles ou collatérales : les différentes approches, les sûretés éligibles et leur traitement.

Compensations de bilan.

Sûretés personnelles ou garanties : les différentes approches, garants éligibles et traitement des sûretés personnelles.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les enjeux de la gestion du risque de crédit.
- Connaître les exigences prudentielles en matière de risque de crédit.
- Savoir auditer la pertinence des méthodes d'évaluation des fonds propres.
- Appréhender les différentes étapes du processus crédit et le rôle des différents acteurs.
- Savoir apprécier la conformité et la fiabilité des dispositifs de contrôle interne de la filière crédit.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Collaborateurs travaillant pour les contrôles permanents/contrôles périodiques, auditeurs externes. Commissaires aux Comptes et leurs collaborateurs.

**Pré requis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La notion de contrôle interne

Le concept de contrôle interne (définition et éléments du dispositif, Cf. Coso).

Le contrôle interne par rapport aux autres notions de contrôle/risque.

Les spécificités du contrôle interne bancaire.

##### Connaître les principales exigences réglementaires relatives au dispositif

Présentation des principales évolutions:

L'intégration des exigences prudentielles.

La gouvernance par les risques.

La notion de contrôle permanent/contrôle périodique. Les sujets spécifiques :

Les enjeux de conformité.

Les prestations externalisées.

Le contrôle interne des états financiers et extra-financiers Les principaux états traitant du contrôle interne :

Rapport annuel sur le contrôle interne.

Rapport sur la surveillance des risques.

#### Jour 2

##### Organisation du dispositif de contrôle

Les différentes structures organisationnelles. Le rôle du contrôle périodique.

La complémentarité contrôle permanent-périodique.

Le rôle des différents comités (comité d'audit et des risques, comité des risques et du contrôle interne, etc.)

Les principaux risques de la banque et les contrôles associés

##### Les principaux risques dits financiers :

Risque de crédit.

Risque de marché.

Risque de liquidité.

Risque de taux.

Les risques opérationnels :

Risque de non-conformité (dont LCB/FT).

🔍 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

⚙️ Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Comprendre le sens des évolutions en matière de dispositif de contrôle interne.
- Connaître et maîtriser les différentes obligations liées au contrôle interne.
- Comprendre l'articulation contrôle vs risque dans la banque.
- Faciliter la compréhension des dispositifs de contrôle interne mis en place.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Tout collaborateur des établissements de crédit (manager, contrôleurs, auditeurs, etc.)

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les informations relatives aux risques

Les états financiers fournissent des informations sur les risques et leur gestion par les établissements de crédit.

Le lien entre les besoins en fonds propres et la rentabilité des banques.

Définition des différents risques :

Risques de crédit.

Risques de marché.

Risques opérationnels.

Autres risques.

Support PowerPoint.

À partir d'exemples tirés de différents états financiers, nous comparerons quantitativement et qualitativement les informations fournies :

Adéquation des fonds propres.

Risque de crédit.

Risque de marché.

Risque opérationnel.

Les autres risques.

#### Jour 2

##### Organisation de la banque et éléments de méthodologie d'analyse

Organisation de la production de l'information financière et prudentielle par les banques.

Présentation d'éléments de méthodologie pour procéder aux analyses et contrôles sur place.

Support PowerPoint.

QCU. Synthèse.

Synthèse et conclusion

Synthèse des deux journées.

Évaluation de la formation.

Questions/réponses.

Fiches d'évaluation.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

Permettre aux participants de comprendre à partir des états financiers les risques auxquels sont exposés les établissements de crédit et d'analyser les composantes de leur rentabilité

Cette analyse prend en compte les différents métiers et les stratégies de ces établissements  
Maîtriser les grands principes de classification, d'évaluation et d'enregistrement des grandes familles d'opérations en fonction des règles IFRS 9 dans le cadre des principaux métiers.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Conseiller gestionnaire de clientèle particulier  
Conseiller commercial sur le marché des particuliers  
Responsable commercial de banque  
Analyste Crédit ou de Risque. **Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE:

## SURETÉS ET GARANTIES : PRÉVENTION DES RISQUES EN PRÉSERVANT SES DROITS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Principales règles liées à la constitution des garanties

les différentes garanties existantes

l'intérêt de la prise d'une garantie dans la stratégie du recouvrement

incidence du statut du couple marié, pacsé, concubin sur la constitution des garanties

critères de choix d'une garantie : coût, objet du financement, valeur et dépréciation éventuelle du bien donné en garantie, facilité de réalisation de la garantie...

Cas pratique : analyser la validité des garanties dans le cadre de différents régimes matrimoniaux

##### Garanties personnelles, l'engagement d'un tiers

cautionnement par des personnes morales et physiques : les précautions à prendre comment et quand actionner la caution

les sociétés de caution mutuelle

garantie à première demande

lettre d'intention

aval

#### Jour 2

##### Garanties réelles, s'appuyer sur un bien immobilier ou mobilier

notions de droit de suite, de préférence, d'attribution et de rétention

différences entre garanties conventionnelles et judiciaires

les principales garanties immobilières, les hypothèques et privilèges : critères de choix, coût, durée, rangs

gage sans dépossession, nantissement de parts de sociétés commerciales, gage de stocks

Cas pratique : à partir d'exemples concrets, choisir la garantie la plus adaptée

##### Les garanties contractuelles

cession dailly, affacturage

l'assurance, une forme de garantie

blocage de compte courant associé

les garanties contractuelles spécifiques aux contrats de location et de crédit-bail : les engagements de poursuite de location et engagement de rachat

🔍 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔗 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les différentes garanties existantes et leurs modalités de constitution

- Choisir et mettre en œuvre les garanties les plus adaptées au risque évalué

- Intégrer les évolutions législatives et jurisprudentielles

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Chargés de recouvrement  
Collaborateurs des services juridiques et contentieux  
Collaborateurs des services commerciaux

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Normalisation IFRS

Processus de normalisation internationale

Mécanisme d'adoption des normes IFRS

Cadre conceptuel

États financiers selon le référentiel IFRS

##### Norme IAS 1 : Présentation des états financiers

Présentation de l'état de la situation financière

État de résultat global

Communication financière

##### Norme IAS 7 : Tableau de flux de trésorerie

Présentation des flux en trois activités

Utilisation de la méthode directe

Utilisation de la méthode indirecte

#### Jour 2

##### Norme IAS 33 : Résultat par action

Résultat de base par action

Résultat dilué par action

Ajustements rétrospectifs

Présentation des informations à fournir

##### Norme IAS 34 : Information financière intermédiaire

Champ d'application

États financiers intermédiaires

Notes annexes

Principes généraux de comptabilisation et d'évaluation

##### Norme IFRS 5 : Actifs destinés à être vendus et abandon d'activités

Champ d'application

Classification et évaluation

Pertes de valeur

Présentation des informations à fournir

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître le cadre conceptuel et le schéma de normalisation du référentiel IFRS.
- Maîtriser les traitements et impacts des normes IFRS.
- Identifier les enjeux de l'application des normes IFRS.
- Comprendre la lecture des états financiers présentés en normes IFRS.
- Savoir la nature des informations à communiquer en normes IFRS.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Chargés de recouvrement  
Collaborateurs des services juridiques et contentieux  
Collaborateurs des services commerciaux

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

Jour 1

#### Les Outils De L'analyse Stratégique De La Banque

Positionner les enjeux du poste de directeur commercial

Typologie des structures bancaires : identifier les conséquences sur les missions.

Repérer les enjeux commerciaux de la collaboration interservices.

Mesurer l'impact financier de l'activité commerciale sur la banque.

#### Contribuer au diagnostic stratégique de la banque

S'approprier les principes et outils stratégiques essentiels :

la segmentation stratégique ;

les stratégies concurrentielles ;

l'attractivité du secteur bancaire.

Analyser la compétitivité commerciale.

Apprécier la position concurrentielle de la banque.

Équilibrer risque, rentabilité et croissance.

Connaître les différentes matrices d'analyse stratégique : avantages, spécificités.

Appliquer la matrice SWOT sur un cas de banque.

Jour 2

#### Construire la politique commerciale de la banque

Établir les axes d'effort :

consolider : la fidélisation ;

développer : la conquête.

Dimensionner les effectifs commerciaux.

Mesurer l'activité et la performance.

Adapter les conditions commerciales.

Établir les prix : prendre conscience de l'impact du prix sur le résultat.

#### Le Déploiement De La Politique Commerciale De La Banque

##### L'organisation de l'activité commerciale de la banque

Élaborer le budget de son activité.

Choisir le(s) mode(s) de distribution : force de vente directe, e-commerce, réseau

de distribution. Fixer les objectifs : individualiser, faire s'approprier ; communiquer

l'objectif.

Ritualiser le suivi de l'activité commerciale.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Acquérir les derniers outils de l'analyse stratégique.
- Bâtir une stratégie commerciale efficace.
- Créer les conditions de la réussite sur le terrain.
- Motiver durablement en utilisant les outils RH.
- Investir sur les hommes et développer leurs compétences.-

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** , Directeur Grandes Entreprises / PME Chef de produits bancaires, Chef de projet Commercial de banque.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**400 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 360 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 340 000 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BANQUE :

## LES CRÉDITS BANCAIRES AUX PROFESSIONNELS

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### La constitution et le suivi du dossier de crédit

La collecte des informations

L'analyse la santé économique et financière globale de l'entreprise

L'analyse des documents comptables

L'analyse du besoin de financement

##### Les différents types de crédits bancaires aux Professionnels

Les différentes solutions de crédits bancaires aux professionnels

Maitriser la mise en place et le fonctionnement des crédits bancaires court terme

Maitriser la mise en place et le fonctionnement des crédits bancaires moyen long terme

Construire la politique commerciale de la banque

#### Jour 2

La gestion du risque crédit et sa rentabilité

La gestion du risque crédit

La rentabilité de l'opération pour la banque

La gestion des évènements en cours de vie du prêt bancaire.

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Fondamentaux réglementaires bancaires
- Analyser la santé financière globale de l'entreprise
- Savoir analyser les documents comptables
- Connaître les différents types de crédits bancaires aux Professionnels
- Gérer le risque crédit et s'assurer de la rentabilité de l'opération pour la banque

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** , Directeur Grandes Entreprises / PME Chef de produits bancaires , Chef de projet Commercial de banque.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

 PROGRAMME

 Jour 1

**Le marché des professionnels : les grandes familles**

- Les artisans
- Les commerçants
- Les professions libérales

**Les responsabilités du Conseiller de Clientèle Professionnels**

- Les fondamentaux réglementaires bancaires à ce sujet
- Rentabilité bancaire, développement du portefeuille et gestion du risque client

**La structure d'exploitation du Professionnel**

- Les documents juridiques
- Les différentes formes juridiques
- Le conjoint dans l'entreprise
- Les sociétés en formation

 Jour 2

**Les fondamentaux de la fiscalité du professionnel**

- L'imposition du capital
- L'imposition du bénéfice
- TVA
- Les taxes sur les revenus

**Les différents risques inhérents au client bancaire Professionnel**

- Le risque économique
- Le risque commercial
- Le risque humain

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES  
COMMENT FAIRE POUR ...

- Connaître les grandes familles du marché des Professionnels
- Maîtriser les fondamentaux réglementaires bancaires
- Connaître les différentes structures juridiques d'exploitation du Professionnel
- Comprendre les fondamentaux de la fiscalité du professionnel
- Comprendre le risque économique, commercial et humain du Professionnel

 PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

 PUBLIC

**Personnes concernées** , Directeur Grandes Entreprises / PME Chef de produits bancaires , Chef de projet Commercial de banque.

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

 DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

 TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

 CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Le compte client particulier

Définir et mettre en œuvre une stratégie « Clientèle particulier »  
Acquérir et entretenir une connaissance approfondie du client, ses capacités et l'organisation de ses activités

Savoir gérer un projet en équipe pour la mise en œuvre des plans d'action  
Développer ses compétences personnelles pour s'inscrire dans la durée

##### Les rôles, missions et qualités d'un responsable commercial compte Client particulier

Construire et mettre en œuvre une démarche globale conforme aux objectifs du Client particulier

Construire et mettre en œuvre un plan d'actions en adéquation avec les enjeux identifiés du Client particulier

##### La fidélisation et le développement de la clientèle particulier

Savoir monter un plan de fidélisation pour développer et/ou maintenir sa position

Créer et utiliser des outils efficaces

Découvrir la vente complexe

Identifier les comportements efficaces

#### Jour 2

##### Les techniques d'expression appliquées à la gestion de clientèle Particuliers

Maîtriser et la mettre en œuvre une communication professionnelle efficace

Maîtriser la méthodologie et les techniques de communication écrite et orale

Appliquer les méthodes d'expression dans le cadre des examens

##### La gestion et le développement de la relation commerciale

Assurer l'intégralité de la relation commerciale : de l'accueil à l'acte de vente

Accueillir et entretenir le client selon sa typologie

Utiliser diverses techniques de communication commerciales dans la relation client

Maîtriser les techniques d'entretien et de vente efficaces

Organiser efficacement son plan d'action commerciale

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Techniques et méthodes pour établir un réseau relationnel,
- Développement d'une meilleure stratégie commerciale,
- Définition d'un plan de fidélisation et de développement de la clientèle particulier
- Développement de l'écoute client, base d'une relation durable et professionnelle
- Renforcement du comportement commercial, dont les techniques d'entretien et de vente
- Techniques et produits bancaires du marché des particuliers

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque

### PUBLIC

**Personnes concernées** Conseiller gestionnaire de clientèle particulier  
Conseiller commercial sur le marché des particuliers  
Responsable commerciale de banque

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME



#### Jour 1

##### Les prérequis et fondamentaux des placements bancaires

Les fondamentaux réglementaires

L'analyse de la situation patrimoniale et fiscale du client

##### Les placements bancaires

Les placements bancaires réglementés

Les fondamentaux de l'assurance-vie

Introduction aux placements sur les marchés financiers

Introduction aux placements de défiscalisation



#### Jour 2

##### L'approche conseil

L'approche conseil versus l'approche produit

La vente de produits d'épargne adaptés et l'après-vente



**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire à ce sujet
- Analyser la situation patrimoniale et fiscale du client
- Connaître les placements bancaires réglementés
- Maîtriser les fondamentaux de l'assurance-vie
- Introduction aux placements de défiscalisation
- Utiliser l'approche conseil pour vendre les produits d'épargne bancaires adaptés



### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en banque



### PUBLIC

**Personnes concernées** Conseiller gestionnaire de clientèle particulier  
Conseiller commercial sur le marché des particuliers  
Responsable commercial de banque

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants



### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*



### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ ASSURANCE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE  
AU NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN ”



<b>ASSURANCE :</b> MAÎTRISE DES FONDAMENTAUX DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE	<b>P02</b>
<b>ASSURANCE :</b> LUTTE CONTRE LA FRAUDE : L'ASSURANCE	<b>P03</b>
<b>ASSURANCE :</b> LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE DOMMAGES	<b>P04</b>
<b>ASSURANCE :</b> GESTION DES SINISTRES CORPORELS HORS AUTOMOBILE	<b>P05</b>
<b>ASSURANCE :</b> MAÎTRISE DES BASES DE LA RÉASSURANCE	<b>P06</b>
<b>ASSURANCE :</b> LES BASES DE L' ASSURANCE	<b>P07</b>
<b>ASSURANCE :</b> LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT EN ASSURANCE	<b>P08</b>
<b>ASSURANCE :</b> ASSURANCE CIVILE RESPONSABILITÉ	<b>P09</b>

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Identifier les spécificités de la RC

##### Distinguer les périmètres respectifs de la RC délictuelle et de la RC contractuelle

Domaine délictuel et quasi-délictuel

Applications jurisprudentielles

Domaine contractuel : obligation de moyens et obligation de résultat

##### Analyser les conditions d'application de la responsabilité civile

##### Déterminer les éléments constitutifs de la RC délictuelle

Une faute : éléments constitutifs et typologie de la faute civile

Un préjudice : spécificités du préjudice et de l'obligation de réparation

Un lien de causalité : théorie et mise en application

Étude de cas : analyse de la jurisprudence récente

##### Identifier les causes d'exonération

La force majeure

Le fait d'un tiers

La faute de la victime

Étude de cas : analyse de la jurisprudence récente

#### Jour 2

##### Étudier la charge de la preuve et la prescription

L'objet de la preuve

La charge de la preuve

Les modes de preuve

La prescription

##### Mettre en œuvre les mécanismes de la responsabilité civile

##### Maîtriser les mécanismes de la RC délictuelle

Responsabilité du fait personnel

Responsabilité du fait d'autrui

Responsabilité du fait des choses

Exercice d'application : analyse des grands arrêts de principe / étude de différents actes dommageables engageant la RC de leurs auteurs

##### Intégrer les spécificités de la RC contractuelle

Principe et conditions d'existence d'un contrat valable

Existence d'une inexécution du contrat imputable au débiteur

Conditions d'application

Exercice d'application : étude de différents contrats, des obligations des parties et des responsabilités encourues

🧠 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔧 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser les principes juridiques de la RC
- Distinguer les différentes responsabilités
- Mettre en œuvre les mécanismes de la RC

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Commerciaux, courtiers et intermédiaires d'assurances  
Responsables administratifs et financiers et responsables services généraux Rédacteurs sinistres et gestionnaires de contrats d'assurances  
**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE : L'ASSURANCE

### PROGRAMME

#### Jour 1

**Identifier la typologie de la fraude et des fraudeurs**

**Distinguer les différentes formes de fraudes**

Fraude d'opportunité, délibérée et planifiée

**Analyser le profil des fraudeurs**

**Quantifier le phénomène**

En assurance de dommages et en assurance de personnes

Étude de cas : analyse des décisions de jurisprudence sur des cas

d'escroqueries à l'assurance

**Repérer les situations suspectes**

Analyser les documents contractuels

Détecter les indices laissant présumer la fraude dans les déclarations de sinistres

Exercice d'application : à partir d'exemples en vie et en dommages, recherche des indices qui peuvent alerter sur le risque de fraude d'un assuré

#### Jour 2

**Gérer un dossier de fraude caractérisée**

**Assimiler la procédure à mettre en œuvre**

**Recenser les différentes sanctions à la disposition de l'assureur**

Les sanctions civiles

L'action publique Adopter les bonnes pratiques pour lutter contre la fraude à l'assurance

**Rédaction des documents contractuels : définir les points d'attention**

**Retenir les moyens à utiliser pour éviter la fraude**

Lors de la souscription du contrat

Au moment de la déclaration du sinistre

Mise en situation : identification des actions à mettre en œuvre pour réduire les risques de fraude

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Détecter les différents types de fraudes à l'assurance

- Gérer l'instruction des dossiers de fraudes caractérisées

- Prévenir efficacement la fraude à l'assurance,

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Toute personne souhaitant lutter efficacement contre la fraude à l'assurance dans sa propre structure

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## LES FONDEMENTAUX DE L'ASSURANCE DOMMAGES

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Définir le périmètre de l'assurance dommages

Analyser le marché de l'assurance dommages au Sénégal et dans l'UMOA

Identifier la typologie des contrats dommages

Identifier les caractéristiques communes des contrats dommages

Test de connaissances : vérification de l'acquisition des connaissances

##### Distinguer les assurances de biens et de responsabilités

Analyser les assurances de biens

Les différentes polices d'assurance de biens

Identifier les clients potentiels

Mettre en place le contrat d'assurance de biens

Apprécier les différentes clauses et les principes de ces polices

#### Jour 2

##### Clarifier les champs d'application de la réassurance et de la coassurance

Définition de ces polices

Identification des droits et obligations de l'assureur et de l'assuré

Étude de cas : analyse de plusieurs contrats d'assurance de biens

##### Étudier les assurances de responsabilités

Définition et conditions du droit de la responsabilité civile

Maîtriser les effets de la responsabilité civile

Indemniser la réparation du préjudice

Exercice d'application : identification du type de responsabilité mis en jeu à partir de déclarations de sinistres et proposition d'exemples de contrats d'assurance pouvant garantir chaque situation de sinistre

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Découvrir les mécanismes de l'assurance dommages
- Analyser et souscrire un risque dommages
- Identifier les responsabilités pouvant être mises en jeu

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Commerciaux, courtiers et intermédiaires d'assurances Rédacteurs sinistres et gestionnaires de contrats

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Identifier les garanties et les contrats mobilisables

La prévoyance : individuelle, collective

Les responsabilités civiles

Étude de cas : analyse de contrats de prévoyance et de responsabilité civile

##### Positionner l'accident corporel dans son environnement social, médical et juridique

Maîtriser les conditions juridiques d'indemnisation

Suivre les étapes clés d'un dossier corporel

Connaître le fonctionnement de l'expertise médicale corporelle

Étude de cas : analyse d'exemples de traitement d'un dossier corporel

#### Jour 2

##### Maîtriser le contenu du rapport

Intégrer la méthodologie d'indemnisation d'une victime

Maîtriser la nomenclature des préjudices corporels

Exercice d'application : présentation des barèmes d'indemnisation de victimes et analyse d'un rapport médical et d'expertise amiable et contradictoire

##### Définir le recours des tiers payeurs

Maîtriser le fondement du recours des tiers payeurs en cas d'accident

Identifier les tiers payeurs admis à faire valoir leurs créances

Étude de cas : analyse d'exemples de recours à des tiers payeurs

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Identifier les différents types de sinistres corporels
- Évaluer et régler les sinistres corporels
- Maîtriser les conditions d'intervention des organismes sociaux

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Chargés d'indemnisation de préjudices corporels non automobiles Juristes, intermédiaires d'assurance

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## MAÎTRISE DES BASES DE LA RÉASSURANCE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Distinguer la réassurance de l'assurance

Connaître l'origine et la place de la réassurance dans le marché de l'assurance  
Découvrir le marché de la réassurance avec ses intermédiaires et ses cycles  
Cerner l'utilité de la réassurance et analyser les sinistres cédés aux réassureurs  
Mesurer l'importance du choix de son réassureur au travers des ratings

##### Identifier les différentes branches de réassurance

La réassurance vie et non-vie  
La réassurance financière

##### Intégrer les fondements juridiques et techniques de la réassurance

Maîtriser la réglementation des conventions de réassurance  
Identifier le rôle de l'autorité de contrôle prudentiel sur les réassureurs  
Évaluer l'impact de la réassurance sur la politique de souscription d'un assureur

#### Jour 2

##### Identifier la notion de plein

Maîtriser la notion de plein de rétention  
Protéger sa souscription et son plein de souscription  
Test de connaissances : validation des acquis au travers d'un QCM

##### Maîtriser les techniques de réassurance

##### Identifier les trois modes de réassurance

Analyser les caractéristiques de la réassurance obligatoire : les traités  
Étudier les principes de la réassurance facultative  
Comprendre les fondements de la réassurance facultative-obligatoire

##### Différencier les deux types de réassurance

La réassurance proportionnelle  
La réassurance non proportionnelle

🧠 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

🎭 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

🔧 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Situer la réassurance dans l'environnement assurantiel
- Maîtriser les mécanismes de la réassurance
- Optimiser les relations avec son réassureur

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Souscripteurs directs et souscripteurs réassurance Chargés d'études techniques Comptables réassurance et médiateurs,

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## LES BASES DE L'ASSURANCE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Cerner le marché de l'assurance

Définition et rôle économique de l'assurance

Connaître la répartition du marché entre assurances de personnes et assurances dommages

Positionnement du marché français et comparaison avec le marché européen et le marché mondial

##### Distinguer les acteurs du secteur

Les différentes structures d'entreprises d'assurances et leurs caractéristiques : sociétés d'assurances, mutuelles et institutions de prévoyance

Les obligations réglementaires des assureurs : agréments, fonds propres, provisions techniques...

Le contrôle de la solvabilité des entreprises d'assurances

Les modes de distribution des produits d'assurance : agents généraux d'assurances, courtiers, producteurs salariés...

Les intermédiaires d'assurances et leurs obligations

#### Jour 2

##### Maîtriser les grands principes juridiques

Examiner les différentes catégories d'assurances

Distinction et incidences de la gestion en répartition et en capitalisation  
Étudier le principe forfaitaire, le principe indemnitaire et la subrogation de l'assureur

Définir et différencier l'opération d'assurance, de réassurance et de coassurance

##### Analyser la typologie des contrats Identifier les assurances de biens et de responsabilités

Notions de responsabilité : ce qu'elles recouvrent

Les assurances de responsabilités

L'assurance automobile

Les assurances incendie et la Multirisque Habitation (MRH)

Les assurances risques divers Étude de cas : analyse de plusieurs contrats d'assurance

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Décrypter le marché
- Maîtriser les bases du droit des assurances
- Distinguer les différentes catégories de contrats et assimiler leurs mécanismes

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Toute personne intégrante ou travaillant dans une entreprise d'assurances, un cabinet de courtage ou une agence d'assurances, qui souhaite comprendre l'activité d'assurance

**Prérequis** : Aucun **Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT EN ASSURANCE

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Mesurer l'évolution réglementaire de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Examiner les textes applicables

Distinguer les professionnels concernés par les obligations de lutte anti-blanchiment

Identifier les méthodes de blanchiment d'argent sale et de financement du terrorisme

Exercice d'application : élaboration des principes d'une cartographie des risques

##### Identifier les obligations des assureurs, des mutuelles et des IP

Recenser les obligations à la charge des professionnels

Focus sur l'obligation de connaissance du client

Examiner les procédures à mettre en place

Test de connaissances : quiz de synthèse sur la procédure de déclaration de soupçon

#### Jour 2

##### Comprendre le processus de déclaration de soupçon

Déterminer le rôle du correspondant CENTIF

Distinguer les cas devant faire l'objet d'une déclaration

Définir la procédure de déclaration

Les opérations soumises à déclaration

La procédure à suivre et les personnes à contacter

Étude de cas : examen de cas opérationnels

##### Analyser les risques et les sanctions en cas de non-respect des obligations

Définir les sanctions administratives et professionnelles

Étendue du pouvoir de sanction de l'ACPR

Typologies des sanctions prononcées par l'autorité de contrôle

Recours

Aborder les sanctions civiles et pénales

Étude de cas : analyse des sanctions prononcées

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Maîtriser le cadre juridique de la lutte anti-blanchiment

- Recenser les obligations des organismes d'assurances et des intermédiaires

- Mesurer les risques et les sanctions

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Chargés de la lutte anti-blanchiment, responsables juridiques Auditeurs, compliance officers

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

31	DAKAR
	DAKAR
	DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ASSURANCE:

## ASSURANCE CIVILE RESPONSABILITÉ

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Acquérir la méthodologie de mise en jeu de la responsabilité civile

Recenser les différents régimes de responsabilités

Définir les contours de la responsabilité civile

Maîtriser les principes de la responsabilité pour faute

Étudier la notion de présomption de responsabilité

Examiner les caractéristiques de la responsabilité contractuelle

Exercice d'application : distinction des critères de mise en jeu de la responsabilité contractuelle

##### Maîtriser les mécanismes fondamentaux de l'assurance de responsabilité

Cerner le rôle de l'assurance de responsabilité civile

Comprendre l'action en responsabilité

Analyser la réparation du préjudice

Étude de cas : analyse de la jurisprudence relative à l'application du principe indemnitaire

#### Jour 2

##### Définir l'étendue de l'assurance de RC des particuliers

Évaluer l'étendue de la responsabilité civile vie privée

Étudier la mise en jeu de la garantie Exercice d'application : gestion d'un sinistre

##### Examiner les responsabilités des entreprises et des professionnels et leurs assurances

Distinguer les risques de l'entreprise

Maîtriser l'assurance de RC exploitation

Maîtriser l'assurance de RC après livraison et/ou après travaux

Découvrir l'assurance de RC des dirigeants d'entreprise

Étude de cas : étude de plusieurs contrats d'assurance dédiés aux risques d'entreprises

🧠 Réflexion : exercices de prises de conscience

🧪 Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

🔧 Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

⚡ Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- Délimiter le risque de responsabilité civile assurable

- Identifier les différentes assurances de RC

- Maîtriser les mécanismes des garanties de RC des particuliers et des entreprises

### PROFIL DEL'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en assurance

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Juristes  
Collaborateurs au sein du service assurances  
Toute personne amenée à gérer des contrats d'assurance de RC ou appelée à occuper des fonctions de responsable assurances

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “BUREAUTIQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE AU  
NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



<b>BUREAUTIQUE :</b> WORD PERFECTIONNEMENT	<b>P03</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> INITIATION AUX TRAITEMENTS DE TEXTE : WORD ET WRITER	<b>P04</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> EXCEL INTERMEDIAIRE	<b>P05</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> EXCEL POUR LES STATISTIQUES	<b>P06</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> EXCEL LES MACROS	<b>P07</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> LES ESSENTIELS SUR LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES	<b>P08</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> CRÉER ET GÉRER DES PLANNINGS AUTOMATISÉS AVEC EXCEL	<b>P09</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> POWER POINT : LES SECRETS D'UNE PRÉSENTATION RÉUSSIE	<b>P10</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> OUTLOOK PERFECTIONNEMENT	<b>P11</b>

# “ BUREAUTIQUE

UNE BONNE FORMATION SE MESURE AU  
NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



<b>BUREAUTIQUE :</b> OUTLOOK : GESTION DES CALENDRIERS ET DES PLANNINGS	<b>P12</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> UTILISATION DES FONCTIONS AVANCEES D'EXCEL POUR LES BASES DE DONNEES	<b>P13</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> WORD INITIATION	<b>P14</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> EXCEL VBA : FONCTIONS AVANCÉES ET PERFECTIONNEMENT	<b>P15</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> EXCEL INITIATION – LES BASES DES TABLEAUX CALCULES	<b>P16</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> DEVELOPPEZ VOS PROPRES APPLICATIONS AVEC EXCEL VBA	<b>P17</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> POWERPOINT PERFECTIONNEMENT	<b>P18</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> DÉCOUVRIR LES PRINCIPALES NOUVEAUTÉS POWERPOINT	<b>P19</b>
<b>BUREAUTIQUE :</b> OUTLOOK INITIATION	<b>P20</b>

### PROGRAMME

#### Jour 1

Les outils qui vous permettront de gagner du temps

- \_ Les différents styles
- \_ Les différents modèles
- \_ L'insertion automatique

La mise en page d'un document

- \_ Gérer un Portrait/Paysage dans un même document
- \_ Les sections et la mise en page
- \_ Les En-têtes et les pieds de page complexes
- \_ Les marques de révisions

Notes de bas de page

Les outils de Publication assistée par ordinateur (PAO)

- \_ Le multicolonnage
- \_ Les letrines
- \_ Les insertions d'images et d'objets
- \_ Dessiner avec Word : MS Draw

#### Jour 2

Le mailing

- \_ Principes du publipostage
- \_ Les lettres types

Les données

La fusion

- \_ Fusionner vers un document
- \_ Fusionner vers l'imprimante

Les formulaires

- \_ Travailler sur de longs documents
- \_ Mode Plan
- \_ Les différents styles

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Élaborer des documents longs et structurés
- \_ Automatiser des tâches complexes (publipostage, étiquettes de routage et formulaires)
- \_ Réaliser des rapports, brochures ou documents commerciaux
- \_ Utiliser les modèles pour les documents à renouveler
- \_ Améliorer leur efficacité et leur rapidité avec Word

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'Environnement logiciel

- \_ Découverte des 2 espaces de travail
- \_ Les barres d'outils
- \_ Les menus

##### Personnalisation de l'interface

##### Les principales fonctionnalités d'un traitement de texte

- \_ Saisie et modification de texte
- \_ Correction automatique
- \_ Déplacement et sélection de texte

##### Mise en forme de texte

- \_ Mise en forme des caractères
- \_ Mise en forme des paragraphes

##### Copier / couper / coller

##### Glisser / déplacer

##### L'outil "Reproduire mise en forme"

##### Rechercher et remplacer du texte

##### Lettres

##### Règles de mise en forme

##### Création de courrier

##### Assistant courrier

##### Les alignements

##### Les tabulations

#### Jour 2

##### Les tableaux

##### Dessiner, modifier un tableau

##### Mise en forme d'un tableau

##### Les autres outils

##### L'outil "Reproduire la mise en forme"

##### Rechercher et remplacer du texte

##### Les insertions automatiques

##### Impression et mise en page

##### Mise en page : Marges, orientation

##### En-têtes et pieds de page

##### Aperçu avant impression

##### Gestion de l'impression

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ la rédaction et la mise en forme de texte

\_ la conception de documents professionnels.

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Révision des fonctions de base d'Excel

- \_ Les listes personnalisées de jours, de mois, de jours ouvrés
- \_ La poignée de recopie

#### Saisir des données et des formules de calcul

- \_ Différencier les différents types de donnée (nombres, dates et formules, texte)

- \_ Révision des formules de calcul : opérateurs, variables et constantes

- \_ Créer et recopier des formules avec des références relatives et absolues

#### Mise en forme des tableaux: révisions et nouveautés

- \_ Les formats automatiques

- \_ La mise en forme conditionnelle

- \_ Insérer, afficher et imprimer un commentaire dans une cellule

- \_ Mise en page (en-tête et pied de page, sauts de page, répétition des titres à l'impression)

### Jour 2

#### Les graphiques

- \_ Créer un graphique qui parle

- \_ Choisir le type de graphique approprié

- \_ Ajouter ou supprimer des données dans un graphique

- \_ Mettre en forme un graphique

- \_ Créer un graphique à 2 axes

- \_ Combinaison de plusieurs types de graphique (histogramme + courbe)

#### Les fonctions particulières d'Excel

- \_ Fonctions statistiques (Moyenne, min, max, nb, nbval, nb.si)

- \_ Fonctions de date (Année, mois, jour, no.semaine, datedif)

- \_ Fonctions texte (gauche, droite, nbcar, suprespace)

#### Analyser un tableau Excel avec les outils appropriés

- \_ Le tri d'un tableau Excel

- \_ Les filtres automatiques

- \_ Les sous-totaux

- \_ Les plans

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Révision des fonctions de base d'Excel

\_ Saisir des données et des formules de calcul

\_ Mise en forme des tableaux : révisions et nouveautés

\_ Les fonctions particulières d'Excel

\_ Analyser un tableau Excel avec les outils appropriés

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Introduction aux statistiques

- \_ Utilité des statistiques
- \_ Objectifs d'une étude (représenter, reconstituer, relier ?)
- \_ Notions de base
- \_ Vocabulaire : variables, individus, échantillon, population
- \_ Choix d'une unité statistique
- \_ Recueillir les informations : observer et mesurer
- \_ Organiser les informations : classements, tableaux
- \_ Gestion des valeurs aberrantes
- \_ Applications avec EXCEL sur exemples réels et cas exposés par les participants

##### Les représentations graphiques dans Excel

- \_ Histogramme
- \_ Boîtes à moustaches
- \_ Diagramme chronologique
- \_ Graphiques en bâtons simples et multiples
- \_ Graphique à secteurs
- \_ Radars
- \_ Pareto
- \_ Nuage de points

#### Jour 2

##### Principales caractéristiques d'une distribution statistique

- \_ Caractéristiques de position (moyenne, médiane, mode, quantiles)
- \_ Indices de dispersion (variance, écart-type, étendue, coefficient de variation, étendue interquartiles)
- \_ Les histogrammes

##### Introduction à la loi Normale

- \_ Comment réaliser les calculs de façon simple avec EXCEL (fonction, utilitaire d'analyse)

##### Statistiques simples à deux dimensions

- \_ Deux variables qualitatives : le tableau de contingence (tableau croisé dynamique)

##### Une variable qualitative et une variable quantitative : utilisation des boîtes à moustaches

- \_ Deux variables quantitatives : notions de corrélation et de régression

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Introduction aux statistiques
- \_ Les représentations graphiques dans Excel
- \_ Principales caractéristiques d'une distribution statistique
- \_ Statistiques simples à deux dimensions
- \_ Calculs de Probabilités
- \_ Techniques d'estimation (statistiques inférentielles)
- \_ Tests statistiques

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

Rappels des fonctionnalités avancées d'Excel utiles pour une macro

- \_ Les formules complexes
- \_ Les imbrications
- \_ Les listes de données

Qu'est-ce qu'une macro commande et pourquoi l'utiliser

- \_ Représentation schématique de la macro commande
- \_ Déroulement des tâches
- \_ Progression de l'automatisation

L'insertion d'une feuille de macro

- \_ Dans un classeur
- \_ Dans un classeur personnel et sauvegarde

L'écriture d'une macro commande

- \_ Syntaxe des fonctions de macro commandes
- \_ L'enregistreur de macro
- \_ Modification d'une macro enregistrée
- \_ Ecriture manuelle

#### Jour 2

L'exécution d'une macro

- \_ En continu et en pas à pas
- \_ Le débogage

Les fonctions de macro commandes

- \_ Utilisation de la fonction Entrer
- \_ Utilisation de la fonction Message
- \_ Les conditions : SI, Sinon
- \_ Traitement en boucle : Pour Suivant / Tant que Suivant

\_ La gestion des erreurs

Utilisation des variables

- \_ L'utilité des variables
- \_ Les types de variables

Les Macros et les sous macro

- \_ Notion de macro principale
- \_ Branchement d'une sous-macro

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Développer un modèle de saisie de données

\_ Concevoir et réaliser une application personnelle

\_ Découvrir le langage VBA en utilisant les bibliothèques d'objets composant Excel

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BUREAUTIQUE: LES ESSENTIELS SUR LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Apports des TCD (tableaux croisés dynamiques) pour l'analyse chiffrée

- \_ Explication sur le concept de "tableau croisé dynamique"
- \_ Dans quelles mesures l'utiliser
- \_ Créer simplement le TCD

#### Mise en pratique selon le choix de visualisation

- \_ Structurer les éléments du TCD (tableau croisé dynamique)
- \_ Calculs dans le TCD depuis Synthèse valeur...
- \_ Différence en valeur, en %, cumuls ...
- \_ Créer des champs et des éléments calculés
- \_ Filtrage et regroupement, sous totaux
- \_ Concevoir un graphique croisé dynamique
- \_ Générer plusieurs copies d'un tableau
- \_ Cas exemples, applications concrètes

### Jour 2

#### Vision dynamique du TCD (tableau croisé dynamique)

- \_ Savoir utiliser les segments de champs pour visualisation
- \_ Utiliser le segment chronologie pour les dates
- \_ Créer des mises en forme dans le TCD
- \_ Cas exemples, applications concrètes

#### Aller plus loin avec Power Pivot

- \_ Mise en relation des tables manuellement
- \_ Créer ses propres champs calculés avec les fonctions DAX
- \_ Utiliser des KPI et mise en forme dans le TCD
- \_ Cas exemples, applications concrètes de Power Pivot

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Apports des TCD (tableaux croisés dynamiques) pour l'analyse chiffrée

\_ Mise en pratique selon le choix de visualisation

\_ Vision dynamique du TCD (tableau croisé dynamique)

\_ Aller plus loin avec Power Pivot

## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Périmètre du projet et étapes de conception d'un planning

- \_ Définir les objectifs et analyser les contraintes fonctionnelles des services
- \_ Définir et organiser les données (salariés, % de travail, services)

##### Construire le planning annuel

- \_ Formats avancés de cellules : listes déroulantes, choix conditionnels,...
- \_ Formats des dates et heures permettant des calculs (additionner, \_ \_ \_ soustraire du temps, convertir en fraction d'heures)

- \_ Distinguer références relatives et absolues

- \_ Masquer des feuilles, protéger des cellules, des feuilles ou le classeur

- \_ Enregistrer le classeur en tant que modèle

##### Fonctions Excel utiles aux plannings

- \_ Les Fonctions de dates (JOURSEM(), MOIS.DECALER(),...)

- \_ Les fonctions de recherche (RECHERCHEV(), INDEX(), EQUIV(),...)

- \_ Les fonctions SOMME.SI(), NB(), NBVAL(), NB.SI(), NB.VIDE(), ET(), OU(), SI()...

- \_ Les fonctions manipulant du texte (codes absences)

- \_ Utilité la fonction SIERREUR()

- \_ Les fonctions imbriquées

- \_ Générer les jours fériés de l'année

#### Jour 2

##### Les manipulations utiles

- \_ Liaison entre feuilles, entre classeurs ( cumul des heures travaillées, des absences,...)

- \_ Copier/Coller avec liaison

##### Gérer les longs tableaux avec Excel

- \_ Créer un tableau de données (versions 2007/2010)

- \_ Figer les volets, ajustement de l'échelle pour l'impression, mise en page

- \_ Trier, filtrer les données

- \_ Insérer des sous-totaux

- \_ Le mode Plan : grouper des lignes, des colonnes

##### Calcul statistiques (tableaux de synthèse)

- \_ Nombre d'absences par type, par mois et par salarié, cumul heures travaillées (si annualisation du temps de travail)

- \_ Tableaux Croisés Dynamiques

- \_ Générer les éléments variables de paie (nuit, dimanche, férié)

- \_ Automatiser la gestion du planning (Macros)

- \_ Enregistreur de macros

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Périmètre du projet et étapes de conception d'un planning

\_ Fonctions Excel utiles aux plannings

\_ Gérer les longs tableaux avec Excel

\_ Calcul statistiques (tableaux de synthèse)

\_ Finaliser l'interface utilisateur de son planning

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Découverte de Power Point

- \_ La PréAO
- \_ Terminologies
- \_ Les barres d'outils
- \_ Menu
- \_ Rôle des assistants
- \_ Compagnon Office

##### Les différents modes d'affichage

- \_ L'affichage en 3 volets
- \_ Mode Diapositive
- \_ Mode Plan
- \_ Page de commentaires
- \_ Le mode Trieuse de diapositives
- \_ Créer, modifier, supprimer une présentation

##### En mode diapositive

- \_ Mettre en forme le texte
- \_ Utiliser la règle
- \_ Alignement de texte
- \_ Vérificateur d'orthographe
- \_ Application de style
- \_ Choix de symboles
- \_ En mode plan

#### Jour 2

##### Créer des dessins

- \_ Utiliser des outils
- \_ Utiliser le quadrillage
- \_ Utiliser des repères
- \_ Utiliser l'échelle

##### Insérer des images

- \_ Choix d'une image dans la bibliothèque d'images de PowerPoint
- \_ Personnalisation de la bibliothèque : insérer ou supprimer une image

##### Gérer la mise en page et l'impression

- \_ Mise en page des diapositives
- \_ Imprimer une présentation dans les différents modes

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Concevoir et élaborer des diaporamas agréables et clairs (présentations efficaces)

\_ Créer des transparents pour vos présentations

\_ Préparer un organigramme, des tableaux, des graphiques ou tout autre support visuel

\_ D'utiliser une méthode de travail professionnelle sur PowerPoint

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Révision des notions de base d'Outlook

- \_ Gestion des messages : envoi, réponse, suppression
- \_ Utilisation des fichiers joints
- \_ Le carnet d'adresse
- \_ Gestion des tâches, des notes
- \_ Planifier les rendez-vous et les événements.
- \_ Personnaliser les barres d'outils
- \_ Créer une barre d'outils
- \_ Création et personnalisation des menus

##### Personnaliser votre courrier avec Outlook

- \_ Utiliser un Papier-peint
- \_ Créer un Papier-peint
- \_ Modifier les paramètres d'un message
- \_ Modifier les options de messagerie
- \_ Signaler aux correspondants que vous êtes absent.

#### Jour 2

##### Travailler avec vos Contacts avec Outlook

- \_ Exporter une liste de Contacts
- \_ Lier des objets à un Contact
- \_ Transmettre une note à un Contact
- \_ Créer et utiliser un groupe de destinataires.

##### Organiser la Boîte de réception Outlook

- \_ Organiser les messages
- \_ La signature automatique
- \_ Trier les messages à l'aide de critères multiples
- \_ Assigner les messages à des catégories
- \_ Grouper les messages
- \_ Collecter des messages avec des critères spécifiques
- \_ Travailler avec une liste de distribution : création, modification, suppression

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Personnaliser des messages
- \_ Organiser de façon claire leur boîte mails
- \_ Coordonner et de partager des plannings
- \_ Partager des données complexes avec d'autres collaborateurs
- \_ Synchroniser leurs smartphones
- \_ Gagner du temps avec un utilisation efficace du logiciel

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Planifier, organiser et prioriser ses activités avec le calendrier Outlook

- \_ Créer des RDV avec Outlook
- \_ Naviguer sur l'agenda
- \_ Intégrer des tâches

- \_ Partager un calendrier Outlook avec d'autres personnes
- \_ Répondre à une demande de réunion

##### Gestion avancée avancées du calendrier Outlook

- \_ Planifier une réunion en regroupant plusieurs participants
- \_ Vérifier les disponibilités des participants invités à une réunion
- \_ Vérifier les réponses des différents participants à une demande de réunion
- \_ Créer des rendez-vous simples, des rendez-vous répétitifs et des événements
- \_ Définir des rappels de rendez-vous
- \_ Gérer la périodicité d'un rendez-vous ou d'un événement
- \_ Les niveaux de détails d'affichage des rendez-vous
- \_ Naviguer d'un rendez-vous à un autre
- \_ Accéder à d'autres calendriers et superposer l'affichage des calendriers partagés
- \_ Paramétrer son calendrier Outlook et les styles d'impression du calendrier

#### Jour 2

##### Synchroniser deux calendriers Outlook

- \_ Fusionner des éléments de plusieurs calendriers
- \_ Exporter des informations de calendrier
- \_ Importer des informations de calendrier

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Savoir utiliser les fonctions de base du calendrier Outlook

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Exploiter une base de données

- \_ Utiliser des plans, modes de regroupement
- \_ Tris, multicritère et personnalisé
- \_ Utilisation des filtres simples et élaborés
- \_ Procéder à des extractions selon critères
- \_ Suppression des doublons

##### Importation de fichiers

- \_ Importation de fichiers TXT
- \_ Importation de fichiers CSV

#### Jour 2

##### Formules et fonctions avancées pour les bases de données

- \_ Fonctions conditionnelles : Si, et, ou...
- \_ Fonctions de recherche (RechercheV et rechercheH, index ; equiv ; décaler..)
- \_ Calculs avec les dates et les heures
- \_ Fonctions matricielles
- \_ Fonctions texte
- \_ Intérêts avec la fonction "Sommeprod"
- \_ Cas applications

##### Représentation graphique

- \_ Les graphiques combinés
- \_ Les graphiques en nuages de points
- \_ Les graphiques en thermomètre
- \_ Exemples et applications pratiques

Reflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Savoir importer des fichiers externes
- \_ Créer des formules élaborées
- \_ Créer des graphiques pertinents pour la visualisation

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

Personnes concernées : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Environnement de Microsoft Word

- \_ Découverte de l'espace de travail de Word
- \_ Barres d'outils
- \_ Menu contextuel
- \_ Compagnon Office

##### Saisie et modification de texte

- \_ Saisie semi-automatique
- \_ Correction automatique
- \_ Les déplacements et les sélections
- \_ Modification et correction de texte
- \_ Mise en forme de texte avec Word
- \_ Utilisation de la barre d'outils et des menus

##### Mise en forme des caractères

- \_ Mise en forme de caractères
- \_ Police et attributs de styles
- \_ Mise en forme des paragraphes
- \_ La reproduction de la mise en forme

#### Jour 2

##### Alignements et retraits

- \_ Les tabulations
- \_ Les bordures et ombrages
- \_ Assistant Courrier

##### Les outils de Microsoft Word

- \_ Copier / couper / coller
- \_ Glisser / déplacer
- \_ L'outil "Reproduire mise en forme"
- \_ Rechercher et remplacer du texte
- \_ Correcteur d'orthographe

##### Les tableaux

- \_ Dessiner et modifier un tableau
- \_ Mise en forme d'un tableau
- \_ Largeur de colonnes et hauteur de lignes
- \_ Suppression cellules, lignes, colonnes

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Apprendre à rédiger un texte sur traitement de texte

\_ Apprendre à mettre en page le texte  
Être autonome pour réaliser rapidement des documents professionnels

\_ Réaliser tous types de documents : lettres, comptes rendus de réunion,

\_ Rapport pour vos responsables

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Écriture de programmes VBA

- \_ Les outils de développement VBA
- \_ Les objets
- \_ Les événements
- \_ Les procédures
- \_ Les variables

##### Modèles objet

- \_ Utiliser les modèles "objet"
- \_ La sélection par programme
- \_ La création d'assistant courrier
- \_ Sélection et importation de fichiers textes

##### L'automatisation

- \_ Le pilotage inter-applications
- \_ L'envoi et la récupération de données entre les diverses applications Office

##### Utiliser le modèle de Microsoft Outlook :

- \_ La récupération de données
- \_ L'envoi de mails par programme depuis Word et Excel

#### Jour 2

##### Modèle DAO et ADO et outils d'accès aux données

- \_ Différence entre DAO et ADO
- \_ Convertir le code DAO en code ADO
- \_ Accès aux données avec Visual Basic

##### Récupération de données de Microsoft Access (et autres bases de données)

- \_ Principes fondamentaux des bases de données
- \_ Récupérer des données d'une base ACCESS avec Excel VBA
- \_ Connecter une base Access à Excel par le code VBA

##### Création des interfaces utilisateurs

- \_ Boîtes de dialogue
- \_ Personnalisation des dialogues
- \_ Menus et barres outils

##### Tests, recette et mise en œuvre

- \_ Le déploiement des applications VBA (préalablement testées)
- \_ la prise en compte de la sécurité des applications

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Se perfectionner à la programmation VBA
- \_ Apprendre les structures de contrôles et la syntaxe du langage
- \_ Utiliser les éléments des bibliothèques des applications Microsoft Office (Word, Excel, Access, Outlook)
- \_ Créer des interfaces et des liens avec la bibliothèque Forms
- \_ Travailler des données avec les bibliothèques DAO et ADO
- \_ Utiliser certaines fonctionnalités d'une application Microsoft Office depuis une autre

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées :** Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

Se familiariser avec l'environnement Microsoft Excel et gestion des classeurs et des documents

- \_ Créer, ouvrir et sauvegarder un nouveau classeur
- \_ Apprendre à gérer le classeur d'Excel (Ajout, suppression, déplacement)
- \_ Savoir utiliser la barre d'état et la barre d'outils
- \_ Etablir un lien

Création et mise en forme d'un tableau calculé simple

\_ Saisir, modifier et déplacer les données d'un tableau (chiffres, dates et libellés)

\_ Insérer ou supprimer des lignes ou des colonnes

\_ Les formats de cellules

\_ Mise en forme conditionnelle

\_ Les formats de nombres

\_ Reproduire la mise en forme

\_ Copie et déplacement de cellules

\_ Créer des liens entre les cellules

#### Jour 2

Le calcul avec Excel

\_ Comprendre les notions de référence de cellules : relative, absolue et mixte

Saisie de formules simples

\_ Créer des formules utilisant les fonctions logiques (SOMME (), MOYENNE (), AUJOURD'HUI ())

\_ Nouvelles fonctionnalités d'identification de cellule

\_ Correction automatique

\_ Recopier des formules

\_ Calcul de pourcentage

\_ L'assistant fonction

\_ Autres fonctions utiles

Construction d'un graphique simple

\_ L'assistant graphique

\_ Les types de graphiques

\_ Mise en forme du graphique

\_ Format des séries de données

\_ Ajout d'éléments

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ La conception de tableaux calculés simple

\_ La mise en forme et la présentation de données chiffrées

\_ La création de graphiques simples

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BUREAUTIQUE :

## DEVELOPPEZ VOS PROPRES APPLICATIONS AVEC EXCEL VBA

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Environnement

- \_ Barres d'outils
- \_ Gestion des fenêtres

##### Gestion des fichiers

- \_ Ouvrir
- \_ Enregistrer
- \_ Fermer
- \_ Modèles

##### Feuille de calcul

- \_ Déplacement
- \_ Saisie
- \_ Saisie automatique
- \_ Modification du contenu d'une cellule
- \_ Sélections
- \_ Effacement.
- \_ Insertion
- \_ Suppression
- \_ Copies de cellules
- \_ Le presse-papiers
- \_ Séries
- \_ Déplacements de cellules

#### Jour 2

##### Mise en forme

- \_ Attributs de caractères
- \_ Alignement.
- \_ Format des nombres.
- \_ Encadrement.
- \_ Motifs.
- \_ Largeur des colonnes.
- \_ Hauteur des lignes.
- \_ Formats automatiques.
- \_ Mise en forme conditionnelle.

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Automatiser les calculs, les tableaux et le traitement de données dans Excel

\_ Créer des macros (enregistrer, modifier et écrire des procédures) en Visual Basic Applications et les associer à des objets Excel (Excel VBA)

\_ Utiliser les fonctions de base de la programmation en VBA pour développer des applications à partir des fonctionnalités d'Excel (Excel VBA)

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en bureautique

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Concepts des masques et des modèles

- \_ Affichage
- \_ Mettre en forme
- \_ Ajouter des éléments
- \_ Appliquer un modèle
- \_ Créer un modèle

##### Modifier et personnaliser des modèles prédéfinis

##### Créer un organigramme

- \_ Insertion de boîtes personnalisées
- \_ Liaison entre les boîtes à l'aide de connecteurs

##### Insertion d'objets

- \_ L'outil MsGraph
- \_ Insertion d'un tableau Word
- \_ Insertion d'un tableau Excel

##### OfficeArt

- \_ Insertion d'images de la bibliothèque

#### Jour 2

##### La palette de couleur

- \_ Modifier la palette
- \_ Créer un jeu de couleurs

##### Création de liens Hypertexte

- \_ Ajouter un lien hypertexte dans une diapositive
- \_ Accéder rapidement à différents emplacements (diaporama personnalisé, diapositive spécifique, présentation différente, document Microsoft Word ou Excel, adresse Internet, intranet ou courrier électronique)

##### Les scénarios personnalisés

- \_ Créer un scénario dans une présentation PowerPoint
- \_ Création dans un fichier de versions personnalisées de la même présentation

**Réflexion** : exercices de prises de conscience

**Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

**Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

**Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ structurer des diapositives
- \_ insérer des effets de transition et d'animation, du son et des séquences vidéo
- \_ créer des liens Hypertexte
- \_ créer des scénarios personnalisés

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# BUREAUTIQUE:

## DÉCOUVRIR LES PRINCIPALES NOUVEAUTÉS POWERPOINT

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### L'interface Office

###### Le ruban

- Comprendre l'organisation des onglets
- Les raccourcis
- Les boîtes de dialogue

###### L'onglet Fichier (" Backstage ")

- Informations (Protection du document, préparer le document pour le partage, gérer les versions)

- Gérer les documents récents

- Gérer les nouveaux modèles

- Gérer les paramètres d'impression et l'aperçu

- Gérer le partage et l'enregistrement des documents (" Skydrive ", Publier les diapositives, Diffuser le diaporama, créer une vidéo)

- Personnaliser le ruban

- Personnaliser la barre d'accès rapide

#### Jour 2

##### Vers les nouveautés de Power Point

- \_ Gérer la présentation avec les sections

- \_ Fusionner et comparer des présentations

- \_ Nouveau mode de lecture

- \_ La vidéo dans la présentation

- \_ Utiliser des signets dans un clip vidéo ou audio

- \_ Créer un lien vers une vidéo en ligne

- \_ Les nouveaux effets artistiques

- \_ Suppression de l'arrière-plan d'une image

- \_ Rognage plus précis de l'image

- \_ Graphique " SmartArt Image "

- \_ Nouvelles transitions 3D

- \_ Une multitude de nouvelles animations

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ gestion améliorée des animations
- \_ menu de combinaison des formes
- \_ Le mode présentateur
- \_ La fonction pipette)

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10%de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15%de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Gérer des messages

- \_ Trier les messages reçus ou envoyés
- \_ Créer et utiliser des dossiers personnels
- \_ Utiliser la page d'organisation
- \_ Déplacer des dossiers
- \_ Déplacer des messages d'un dossier à l'autre
- \_ Supprimer un dossier
- \_ Rechercher des messages dans un dossier

##### Utilisation d'un carnet d'adresses

- \_ Créer, modifier et supprimer des contacts de son carnet d'adresses
- \_ Trier les contacts
- \_ Rechercher et trouver un contact
- \_ Éditer un contact
- \_ Organiser des contacts par catégories
- \_ Création d'un carnet d'adresses personnel ou professionnel
- \_ Recherche d'informations dans un carnet d'adresses

#### Jour 2

##### Créer des Tâches

- \_ Créer une tâche spécifique
- \_ Mettre à jour une tâche
- \_ Mettre à jour une liste de tâches
- \_ Assigner une tâche à un contact particulier

##### Utiliser des Notes

- \_ Élaborer et modifier des notes
- \_ Organiser et afficher des notes
- \_ Personnaliser des notes et modifier sa taille
- \_ Assigner des contacts à des notes
- \_ Assigner des catégories à des notes

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ envoyer et recevoir des messages
- \_ utiliser leur calendrier pour planifier des rendez-vous ou des événements
- \_ coordonner des tâches avec plusieurs contacts

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR

DAKAR

DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Installation des Clients MS Outlook

Le mode mis en cache, ses avantages, ses contraintes

Les fichiers .ost et .oab

L'auto discover

##### Configuration des comptes de Messagerie

Les profils

Les emplacements des fichiers .pst

Les comptes additionnels

##### Configuration Messagerie

Choix de l'éditeur de message, implications

Courrier indésirable

Dossiers de recherche

Insertion de signatures, de liens hypertextes, formats de messages...

Règles client règles serveur

Gestion des règles. les fichiers .rwz

Exportation importation des règles

Récupération des éléments supprimés (délai de rétention)

#### Jour 2

##### Configuration Calendrier

Calendriers principal, calendriers secondaires et leurs propriétés

Partage, disponibilité, dossier d'un autre utilisateur, délégation

Les différences, les contraintes

Création, suppression, acceptation et refus d'une réunion ou rendez-vous (unique ou périodique)

Utilisation des agendas de groupe

##### Configuration Contacts

Dossier Contacts principal, dossiers contacts secondaires et leurs propriétés

Les carnets d'adresses

Les partages de contacts

Création / suppression, export / import des contacts

Création d'une liste de publication

Création d'un publipostage e-mailing

 **Réflexion** : exercices de prises de conscience

 **Intégration** : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

 **Expérimentation** : jeux de rôles, mises en situations

 **Production** : exercices autour de son activité quotidienne

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

\_ Savoir configurer la messagerie Outlook

\_ Savoir administrer la messagerie Outlook

### PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior, expert en bureautique**

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 4 - max. 8 participants

### DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

10 et 11 avril 2023	DAKAR
18 et 19 septembre 2023	DAKAR
18 et 19 décembre 2023	DAKAR

### TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

*Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,*

### CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# “ENTREPRENARIAT

UNE BONNE FORMATION SE MESURE AU  
NIVEAU D'ENERGIE RESTANT  
AU FORMATEUR À LA FIN



## **ENTREPRENARIAT :**

Initiation à l'Entrepreneuriat : Comment créer son entreprise avec succès ? Niveau 1

**P02**

## **ENTREPRENARIAT :**

Initiation à l'Entrepreneuriat : Comment créer son entreprise avec succès ? Niveau 2

**P03**

# ENTREPENARIAT:

Initiation à l'Entrepreneuriat : Comment créer son entreprise avec succès ? Niveau 1

## PROGRAMME

### Jour 1 & 2

#### DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES ENTREPRENEURIALES

##### Les 3 E : Entreprise/Entrepreneur/Entrepreneuriat

###### Objectifs :

- Distinguer entre ces trois concepts ;
- Insister sur le terme commun aux trois concepts : Entreprendre ;
- Démontrer qu'entreprendre ne s'applique pas uniquement aux affaires mais à toute activité humaine ;
- Rendre compte que l'aptitude à entreprendre d'un individu influence sa manière de vivre.

##### Entreprise et Esprit d'entreprise et Entrepreneur

###### Objectifs :

- Avoir une idée précise des différents types d'entreprises qui existent dans notre communauté ;
- Distinguer les nouveaux types d'entreprises : entreprise sociale, entreprise verte, etc.
- Définir et identifier le profil de l'entrepreneur ;
- Apprécier les traits de caractère qu'il faut posséder pour réussir comme entrepreneur ;
- Définir les motivations entrepreneuriales ;
- Amener les étudiants à évaluer leur potentiel entrepreneurial.

##### Entrepreneur et fixation des objectifs

###### Objectifs :

- développer des aptitudes à fixer des objectifs, en se familiarisant avec des directives à suivre.

##### Entrepreneur et organisation

###### Objectifs :

- Identifier les compétences nécessaires pour savoir s'organiser ;
- Reconnaître que pour atteindre les objectifs fixés, il faut avoir de bonnes aptitudes à s'auto gérer ;
- Démontrer que les compétences d'autogestion peuvent s'appliquer aux diverses tâches de vie personnelle ou professionnelle.

##### DE L'IDÉE AU BUSINESS MODEL : SPÉCIFICATION DE L'IDÉE DE PROJET

###### Objectifs

- Trouver une idée d'affaire : créativité et innovation ;
- Reconnaître et évaluer les opportunités d'affaires ;
- Reconnaître qu'une bonne idée d'affaire est la condition pour réussir le lancement d'une entreprise et garantir sa viabilité ;
- Distinguer entre idée et opportunité ;
- Rédiger son business model.



Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations



Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Élaborer des documents longs et structurés
- \_ Automatiser des tâches complexes (publipostage, étiquettes de routage et formulaires)
- \_ Réaliser des rapports, brochures ou documents commerciaux
- \_ Utiliser les modèles pour les documents à renouveler
- \_ Améliorer leur efficacité et leur rapidité avec Word



## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en entrepreneuriat



## PUBLIC

**Personnes concernées :** Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants



## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

DAKAR
DAKAR
DAKAR



## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,



## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)

# ENTREPRENARIAT:

Initiation à l'Entrepreneuriat : Comment créer son entreprise avec succès ? Niveau 2

## PROGRAMME

### Jour 1 & 2

#### L'ÉTUDE COMMERCIALE

##### Objectifs :

- Comprendre le processus d'élaboration de l'étude de marché ;
- Maîtriser les techniques d'enquête terrain pour la recherche d'informations commerciales ;
- Traiter des données et analyser les résultats ;
- Elaborer son étude commerciale.

#### L'ÉTUDE TECHNIQUE

##### Objectifs :

- Identifier et maîtriser les composantes de l'étude technique ;
- Identifier les besoins en ressources humaines ;
- Elaborer son étude technique : Comment produire? Avec quoi produire? Avec qui produire? A quel coût produire ?

#### L'ÉTUDE FINANCIÈRE

##### Objectifs :

- Comprendre l'intérêt de l'étude financière ;
- Identifier les règles de financement ;
- Identifier les sources de financement (internes et/ou externes) ;
- Connaître le code d'incitations aux investissements.
- Identifier les risques financiers ;
- Analyser son équilibre financier ;
- Evaluer sa rentabilité

#### L'ÉTUDE JURIDIQUE/STRUCTURELLE

##### Objectifs :

- Choisir la forme juridique appropriée de l'entreprise projetée ;
- Elaborer le statut juridique de l'entreprise ;
- Gérer les documents et les procédures administratives.

#### LE BUSINESS PLAN

##### Objectifs :

- Comprendre l'intérêt du business plan ;
- Identifier les différentes parties du business plan ;
- Identifier les règles à respecter pour rédiger un business plan ;
- Repérer les erreurs à éviter.
- Rédiger son business plan ;
- Formaliser et préciser toutes les parties du business plan ;
- Savoir écrire un bon business plan pour convaincre ses partenaires économiques et les impliquer dans son projet.
- Formaliser et préciser toutes les parties du business plan ;
- Se préparer à présenter oralement son business plan devant un jury ;
- Définir un plan de présentation ;
- Valider son business plan par un expert.
- Elaborer un diaporama qui reprend les informations essentielles de chaque étape du plan de présentation ;

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES COMMENT FAIRE POUR ...

- \_ Elaborer des documents longs et structurés
- \_ Automatiser des tâches complexes (publipostage, étiquettes de routage et formulaires)
- \_ Réaliser des rapports, brochures ou documents commerciaux
- \_ Utiliser les modèles pour les documents à renouveler
- \_ Améliorer leur efficacité et leur rapidité avec Word

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert en entrepreneuriat

## PUBLIC

**Personnes concernées :** Acteurs impliqués dans l'innovation : chefs de produits - chefs de projets - ingénieurs et techniciens R&D-commerciaux

**Prérequis :** Aucun

**Effectif :** min. 4 - max. 8 participants

## DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

10 et 11 avril 2023	DAKAR
18 et 19 septembre 2023	DAKAR
18 et 19 décembre 2023	DAKAR

## TARIFS

**350 000 F CFA** / participant

2 inscriptions >10% de remise  
soit 315 000 F CFA/ participant

3 inscriptions >15% de remise  
soit 297 500 F CFA/ participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable,

## CONTACTS

responsable inter :  
mamadou.gueye@therarh.com

tél : +221 77 854 01 01

FIXE : +221 33 825 25 14

email : [contact@therarh.com](mailto:contact@therarh.com)



# QUELQUES RÉFÉRENCES DE NOS DIRIGEANTS



## Thera RH

(+221) 33 825 25 14

(+221) 77 854 01 01

(+221) 77 850 44 44

contact@therarh.com

[www.therarh.com](http://www.therarh.com)

Stèle mermoz, lot 36, 1<sup>er</sup> étage, App B,  
Immeuble M3 (BICIS)/ Dakar/ Sénégal



@TheraRH